toekomst agenda

informele zorg
en ondersteuning
2015

Colofon

December 2015

Deze publicatie is het product van de deelnemers aan de werkgroepen van de Toekomstagenda In-formele zorg en ondersteuning. Zie overzicht van deelnemende organisaties.

De Toekomstagenda is tot stand gekomen in opdracht van VWS, met ondersteuning van het Expertisecentrum Mantelzorg, landelijk kenniscentrum voor mantelzorg en mantelzorgondersteuning, een samenwerkingsverband van Movisie en Vilans.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Inhoudsopgave

toekomstagenda informele zorg en ondersteuning

Voorwoord

Voor u ligt de herziene *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning* (december 2015). Het betreft een actualisatie en aanvulling op de eerder in september 2014 verschenen *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning*. Het gaat om een momentopname: per thema van de Toekomstagenda is de stand van zaken met betrekking tot ontwikkelingen, agendapunten en actiepunten aangegeven met als ultieme doel de informele zorg en ondersteuning te versterken, verlichten en verbinden met de formele zorg. Daarnaast is de Toekomstagenda een dynamisch document waar beroeps-, branche- en belangenorganisaties, gemeenten en instellingen voor zorg en welzijn doorlopend aan kunnen blijven werken en hun voordeel voor de dagelijkse praktijk mee kunnen doen.

De Toekomstagenda is meer dan een document met ontwikkelingen, agendapunten en actiepunten op het gebied van versterken, verlichten en verbinden van de informele zorg en ondersteuning. Het is een samenwerkingsproject waarbij partijen elkaar op de vijf thema's van de Toekomstagenda ontmoeten, een gezamenlijke visie hebben en gezamenlijk werken aan het (door)ontwikkelen de agenda. Naast het zetten van de agenda zelf, is dat immateriële aspect van de agenda - de uitwisseling, de inspiratie en de 'gevonden' samenwerkingspartners - een grote meerwaarde van dit traject.

Er is in 2015 door alle deelnemers met plezier en energie gewerkt aan verdere uitwerking van de agendapunten van de eerste vier werkgroepen. Daarnaast deden we dit jaar belangrijke aanvullingen op de agenda van vorig jaar, zoals de uitwerking van een extra, vijfde, thema *Burgers aan het roer*, en aanvullende aandachtpunten over het ondersteunen van jonge mantelzorgers, oudere mantelzorgers en het samenspel bij transferzorg uitwerkten.

Nu de Toekomstagenda in de huidige vorm stopt, hopen wij niet alleen een stevige agenda op papier achter te laten. De meerwaarde is duidelijk zichtbaar en voelbaar en de kiem is gelegd voor toekomstige samenwerking. We hopen dan ook dat de banden die gesmeed zijn in de werkgroepen en op de werkconferenties duurzaam blijken: dat we bij de implementatie van de actiepunten elkaar blijvend weten te vinden om samen te werken en verbindingen te leggen.



Wij danken alle betrokkenen voor hun inzet en bijdragen en wensen hen veel inspiratie, namens de voorzitters van de werkgroepen:

José Streng, beleidsadviseur VPTZ Nederland - werkgroep Samenspel formele en informele zorg en ondersteuning
Liesbeth Hoogendijk, directeur Mezzo - werkgroep Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers
Veronique Tubée, beleidsadviseur ActiZ - werkgroep Deskundigheidsbevordering van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals
Tiemen Zeldenrust, directeur Stichting Present Nederland - werkgroep Vrijwilligers nieuwe stijl
Aly van Beek, directeur MOgroep - werkgroep Burgers aan het roer

Leeswijzer

De herzien editie van de *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning* bestaat uit twee delen:

Samenvatting

Het eerste deel - herkenbaar aan de blauwe achtergrond - geeft een samenvatting van twee jaar *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning*. U vindt hier een actueel overzicht van de actiepunten per werkgroep, een lijst met deelnemende organisaties, een tijdlijn van de activiteiten in de afgelopen twee jaar en de toekomstagenda in cijfers.

Verdieping

Het tweede deel - herkenbaar aan de witte achtergrond - geeft de verdieping. In het eerste inleidende hoofdstuk leest u meer over de aanleiding voor de Toekomstagenda en hoe er de afgelopen twee jaar aan gewerkt is. In hoofdstuk 2 tot en met 6 vindt u de resultaten van de werkgroepen in de vorm agendapunten, aanbevelingen met toelichting, voorbeelden uit de praktijk, voorbeelden van instrumenten en acties.

Nieuw in de Toekomstagenda

Deze herziene editie van de Toekomstagenda bevat een aantal nieuw onderdelen:

- De acties van de werkgroep Samenspel, Toerusten, Deskundigheidsbevordering en Vrijwilligers nieuwe stijl zijn geactualiseerd ten opzichte van de vorige editie van de Toekomstagenda. Deze geactualiseerde actiepunten zijn zowel terug te vinden in het blauwe, samenvattende deel van deze publicatie als in hoofdstuk 2 tot en met 5.



- De vijfde werkgroep Burgers aan het roer is in 2015 gestart. Het resultaat hiervan vindt u in hoofdstuk 6 Burgers aan het roer. Natuurlijk zijn in het eerste 'blauwe' deel ook de actiepunten toegevoegd die deze werkgroep heeft geformuleerd.
- En tot slot zijn bij de resultaten van de werkgroepen Samenspel (thema 1) en Toerusten (thema 2) nieuwe agendapunten opgenomen die voortvloeien uit de notities over transferzorg en over jonge en oudere mantelzorgers. Ook deze zijn in het blauwe deel terug te vinden bij de actiepunten van deze werkgroepen.

Website

De herziene editie van de Toekomstagenda en de notities over transferzorg, jonge mantelzorgers, oudere mantelzorgers en burgers aan het roer die als input hebben gediend voor deze Toekomstagenda, zijn te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.

Thema 1: Samenspel formele zorg en informele zorg en ondersteuning

Agendapunt 1
Versterken van positie van mantelzorgers en vrijwilligers

ACTIES

- Samen met de kennisinstituten bevordert ActiZ dat haar leden mantelzorgers goed betrekken bij het zorg(leefplan) van cliënten. ActiZ rondt in juli 2014 de position paper zelfregie af. De brancheorganisatie zet het thema 'concreet vormgeven van de eigen regie van cliënten en verwanten' op de agenda bij leden die betrokken zijn het traject 'Waardigheid en Trots' (kwaliteit van verpleeghuizen. In mei 2015 organiseert ActiZ over dit thema de inspiratiebijeenkomst 'Vaart maken met de vernieuwing'. Daarnaast besteedt ActiZ in de visienotitie *De zorg van morgen* aandacht aan de zelfredzaamheid en samenredzaamheid, alsmede aan het belang van informele netwerken en de rol die professionals bij het stimuleren daarvan kunnen spelen. Ook organiseert ActiZ in december 2015 een kenniscafé 'Sociale innovatie' voor een twintigtal leden waarbij ingegaan wordt op de betekenis van informele zorg in het zorgproces: hoe kunnen zorgverleners goed samenwerken met mantelzorgers, familie, vrijwilligers om het welbevinden van de cliënt te verbeteren? Mezzo informeert mantelzorgers doorlopend op hun rol en positie bij het zorgleefplan. Op www.zorgleefplanwijzer.nl heeft V&VN informatie over het samenwerken met mantelzorgers opgenomen in het dossier Samenredzaamheid en Samenwerken met mantelzorgers. Op deze pagina's zijn ook diverse praktijkverhalen te vinden over succesvolle samenwerking. Daarnaast besteedt V&VN in nieuwsberichten regelmatig aandacht aan dit onderwerp.
- ActiZ, VGN, BTN, GGZ Nederland, Mezzo, NOV, MEE, MOgroep en andere koepelorganisaties verzamelen en delen doorlopend goede voorbeelden, praktijkverhalen en casussen, onder andere tijdens trainingen. Mezzo publiceert de resultaten van het samenwerkingsproject van Mezzo en RadboudUMC/MeanderMC op de webpagina Ziekenhuizen en mantelzorg,

inclusief tips en tools (o.a. een handboek) voor zorgprofessionals over het samenspel met mantelzorgers.

- LPGGz actualiseert in 2016 in samenwerking met GGZ Nederland de modelregeling ‘Betrokken Omgeving’ van 2003, daar waar het de gevolgen betreft van de Wvggz voor mantelzorgers van patiënten, hun onderlinge verhoudingen en hun relatie tot de formele zorgverlener.
- VNG geeft in samenwerking met Movisie, Mezzo, gemeenten en vrijwilligersorganisaties, in opdracht van VWS, de publicatie Mantelzorgondersteuning is de basis en de publicatie Vrijwillige inzet is de basis uit (januari 2015, auteur Movisie).
- Mezzo ontwikkelt een praktisch Mezzo-Model Informele Zorg voor organisaties voor informele zorg, gemeenten, belangenbehartigers en zorgaanbieders (november 2014, bijgesteld per januari 2015).
- Mezzo, Agora, Vilans en Movisie (In voor Mantelzorg en Zorg Beter met Vrijwilligers) adviseren zorgaanbieders over hun mantelzorg- en vrijwilligersbeleid. Agora implementeert, mede via de coördinatoren vrijwilligerswerk, het concept Zorg Beter met Vrijwilligers. Vilans en Movisie ondersteunen in 2015 en 2016 een aantal organisaties in zorg en welzijn bij het versterken van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en de positie van vrijwilligers. Vilans en Movisie publiceren de opgedane ervaringen en ontwikkelde materialen op de website van Zorg Beter met Vrijwilligers. Vilans en Movisie begeleiden in 2014 en 2015 in het kader van In voor Mantelzorg 80 zorgorganisaties bij het versterken van de samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers. In 2016 zullen zij alle opgedane ervaringen en verzamelde materialen bundelen in een toolbox voor organisaties in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg, GGZ, thuiszorg, ziekenhuizen, revalidatiecentra en voor samenwerkingsverbanden in de eerste lijn, met welzijnsorganisaties en gemeenten. Vilans en Movisie adviseren doorlopend zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten over een duurzaam en gelijkwaardig samenspel tussen mantelzorgers, netwerk, vrijwilligers, medewerkers en managers, inclusief het verleggen van grenzen met meer ruimte voor de cliënt en diens informele omgeving. Mezzo traint en coacht consulenten mantelzorg o het innemen van hun adviesrol rond mantelzorgbeleid in zorgorganisaties aan de hand van de ‘Werkwijzer Samenspel’, zie ook de Mezzo Academie. Mezzo traint doorlopend cliëntenraden,

adviseert beleidsmedewerkers en besturen van zorgorganisaties en rust vrijwilligers uit de 'Mezzo-selectie' toe om 'goed samenspel' vanuit het perspectief van de mantelzorger te kunnen belichten. Mezzo en Agora organiseren in 2015 twee gezamenlijke netwerkbijeenkomsten rond het samenspel met vrijwilligers zijn,voor coördinatoren vrijwilligerswerk. Via het programma 'Aandacht voor iedereen' is Mezzo gesprekspartner van gemeenten.
- VWS en de koepelorganisaties Mezzo, VNG, ActiZ, ZN en V&VN leveren begin 2016 een analyse op over zorginkoop in relatie tot het bevorderen van samenspel met informele zorgverleners. Mezzo voert met zorgverzekeraars doorlopend gesprekken over de borging van de inzet op goed samenspel en effectieve mantelzorgondersteuning bij het inkoopproces.

Agendapunt 2

Helderheid over afbakening van werkzaamheden tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals in zorg en ondersteuning

ACTIES

- Vilans schrijft in opdracht van VWS en in samenwerking met de deelnemers aan de werkgroep Samenspel een notitie over de grenzen aan het samenspel met informele zorgverleners op. In de notitie Grenzen verleggen worden de wettelijke kaders (Wlz, Zvw en Wmo) in kaart gebracht. De notitie moet de discussie stimuleren over wat vrijwilligers kunnen en mogen doen.
- De werkgroep Samenspel levert over het vraagstuk mantelzorg en transferzorg een notitie op (geactualiseerd in januari 2016).
- Door advies en trainingen verspreidt Agora kennis over het samenspel van vrijwilligers met vaste medewerkers en mantelzorgers en andere netwerken. Voor de coördinatoren vrijwilligerswerk organiseert Agora masterclasses om optimaal de vrijwilligers te kunnen begeleiden en toerusten.

- V&VN brengt het Standpunt Samenwerken informele zorg uit, met oog voor het duurzame preventieve perspectief: hoe houden cliënt en mantelzorger het samen vol?. Het document wordt verspreid via het tijdschrift van V&VN Maatschappij en Gezondheid.

Agendapunt 3

Helderheid over verantwoordelijkheden en rollen van zorg- en ondersteuningsaanbieders, gemeenten en zorgverzekeraars

ACTIES

- Zorgverzekeraars Nederland (ZN) deelt kennis onder haar leden over hoe zij mantelzorgondersteuning als onderdeel van preventie kunnen vormgeven. ZN doet dit via ZN weblog, ZN webnieuws en ZN dialoog.
- VWS, ZN, VNG en Mezzo maken afspraken over informele zorg als onderdeel van signalerende en verbindende functie van de wijkverpleegkundige. Dit resulteert onder andere in de VNG Focuslijst afspraken wijkverpleging (mei 2014) en in een training Samenspel (inclusief e-learning) voor wijkverpleegkundigen.
- In het project 'Sociaal werken in de wijk' werken Movisie, MOgroep, Lectoraat Maatschappelijk Werk van Hogeschool InHolland en V&VN samen aan de aanpak die de cliënt, de vrijwilliger en de professional recht doen. Dit krijgt zijn beslag op www.sociaalwerkindewijk.nl.
- Verenso publiceert het artikel Meer ouderengeneeskunde in de basisopleiding (april 2015) over het vroegtijdig opsporen van problemen ouderen door samenwerking.

Agendapunt 3a

Transferzorg in relatie tot mantelzorg



ACTIES

- V&VN, Mezzo, VWS en het Expertisecentrum Mantelzorg stellen de notitie *Transferzorg in relatie tot mantelzorg* op, samen met beroepskrachten (huisartsen, transferverpleegkundigen en maatschappelijk werkers). Deze notitie is te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.
- In de handreiking *Respijtzorg voor gemeenten* die Movisie begin 2016 publiceert is er zijdelings aandacht voor transferzorg en de rol die gemeenten die hierbij kunnen spelen.

Thema 2: Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers

Agendapunt 1
Toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers

ACTIES

- Mezzo, NPV zorg, LPGGz, Agora en VGN organiseren een aantal bijeenkomsten en masterclasses uit om de achterban toe te rusten.
- ActiZ heeft in samenwerking met Agora een EVC-Methodiek (Erkenning Verworven Competenties) ontwikkeld, genaamd Skills in beeld. Deze methodiek geeft inzicht in de persoonlijkheid, vaardigheden, kennis, interesses, competenties en verwachtingen van de vrijwilligers en draagt zo bij aan een goede match tussen cliëntvragen en het aanbod van vrijwilligers, en biedt vrijwilligers de mogelijkheid door te stromen naar betaald werk.
- NOV stuurt het driejarige programma ‘Vrijwillig dichtbij’ aan. Dit programma vloeit voort uit het amendement Landelijke Vrijwilligersorganisaties van Dik en Van der Staaij. In dit programma worden landelijke vrijwilligersorganisaties in de zorg gestimuleerd om beter aan te sluiten bij de lokale zorg- en ondersteuningsbehoeften en worden zij ondersteund bij de deskundigheidsbevordering en begeleiding van vrijwilligers. Er wordt geïnvesteerd in de transformatie van landelijke organisaties naar organisaties op lokaal niveau en de efficiënte samenwerking tussen lokale vrijwilligersorganisaties. Landelijke vrijwilligersorganisaties ontvangen subsidie voor activiteiten die bijdragen aan versterking van de samenwerking tussen informele en formele zorg.

Agendapunt 1a
Toerusten van jonge mantelzorgers



ACTIES

- Diverse partijen organiseren scholing met het oog op vroegsignalering en outreachend ondersteunen van jonge mantelzorgers. De scholing richt zich op professionals van Wmo-loketten, sociale wijkteams en jeugdteams en voor wijkverpleegkundigen.
- VNG verkent de mogelijkheden tot samenwerking tussen verschillende disciplines om de ondersteuningstructuur rond jonge mantelzorgers te versterken. Het gaat hierbij om verbinding op het terrein van de Wmo, jeugd, onderwijs en publieke gezondheid.
- In samenspraak met de gemeente wordt desgewenst door organisaties voor mantelzorgondersteuning voorlichting op scholen gegeven. Mezzo rust de organisaties voor mantelzorgondersteuning toe om deze voorlichting te geven.
- In samenspraak met de gemeente kunnen organisaties voor mantelzorgondersteuning desgewenst lokaal lotgenotencontact en andere vormen van mantelzorgondersteuning organiseren. Zij maken gebruik van de *Handreiking opgroeien met zorg*. Zij wijzen jonge mantelzorgers op websites voor jongeren, zoals www.mezzo.nl/pagina/voor-jonge-mantelzorgers. Hierop staan tips, filmpjes en links naar jongerenwebsites.
- NJI en Movisie verkennen de mogelijkheden om rondom de meldcode *Huiselijk geweld en kindermishandeling* aandacht te vragen voor jonge mantelzorgers.
- NVS-NVL (Nederlandse Vereniging van Schooldecanen en Leerlingbegeleiders) verkent de mogelijkheden om tijdens de dag van de zorgcoördinatoren aandacht te besteden aan het thema jonge mantelzorgers.
- Movisie verkent de mogelijkheden om in het GGD-onderzoek Emovo vragen op te nemen over jonge mantelzorgers. De jeugdmonitor Emovo is een onderzoek naar de gezondheid, welbevinden en leefstijl van tweede en vierdejaars leerlingen in het voortgezet onderwijs.

Agendapunt 1b
Toerusten van oudere mantelzorgers



In hoofdstuk 3 van deze Toekomstagenda leest u onder agendapunt 1b de aanbevelingen voor het toerusten van oudere mantelzorgers. Deze aanbevelingen zijn gericht op zorgverzekeraars, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en hun professionals, verblijfzorg/verpleegzorg, belangenorganisaties en vrijwillige zorgorganisaties. Deze kunnen in de toekomst omgezet worden naar acties door de partners in de Toekomstagenda.

Agendapunt 2
Toegankelijke en adequate informatievoorziening en ondersteuningsinfrastructuur op gemeentelijk niveau

ACTIES
- VWS en VNG brengen in samenwerking met Mezzo de handreiking Waardering van mantelzorgers: aandachtspunten voor lokaal beleid (juli 2015) uit. Deze gaat in op de keuzes en afwegingen bij het vormgeven van beleid rond mantelzorgwaardering. Daarnaast zijn praktijkvoorbeelden van gemeenten opgenomen.
- VWS en VNG verkennen in samenwerking met Mezzo en Movisie de bovengemeentelijke sociale kaart in aansluiting op Regelhulp.nl, de digitale wegwijzer voor zorg of ondersteuning. Dit leidt tot aanpassing van het gemeenteplatform Regelhulp.nl.
- VWS stelt in 2014 extra middelen beschikbaar aan gemeenten om mantelzorgerondersteuning naar een hoger niveau tillen.

Agendapunt 3
Respijtzorg

ACTIES

- Mezzo zorgt voor actuele informatie over respijtzorg op haar site www.respijtwijzer.nl, onder andere over financieringsmogelijkheden voor respijtzorg. Op Regelhulp.nl is een link aangebracht naar de Respijtwijzer.
- VWS, het Expertisecentrum Mantelzorg en VGN verkennen hoe gemeenten respijtzorg passend bij de lokale vraag kunnen organiseren. VGN publiceert in december 2014 de handreiking *Logeeropvang*. Het Expertisecentrum Mantelzorg levert begin 2016 een volledig herziene editie van de *Handreiking respijtzorg* op (geactualiseerd en interactief).
- VWS, VGN, Mezzo, Movisie, VPTZ en ZN zorgen voor meer kennis bij zorgverzekeraars over mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning, waaronder respijtzorg.

Agendapunt 4
Empowerment van mantelzorgers

ACTIES

- Movisie, Mezzo, V&VN en VNG werken aan het actieplan 'Depressiepreventie bij mantelzorgers'. Het Expertisecentrum Mantelzorg verzamelt instrumenten en praktijkvoorbeelden over GGZ-mantelzorg. De Vrije Universiteit ontwikkelt een online zelfmanagementcursus voor mantelzorgers van mensen met een depressie. Het LPGGz houdt begin 2015 een meldactie Ambulantisering.
- In 2015 is het actieplan 'Ouderen in veilige handen' afgerond met onder andere een inventarisatie van gemeentelijk beleid rond ouderenmishandeling en de verkenning aanpak van ontspoorde mantelzorg onder ouderen. Het ministerie zet het actieplan voort tot en met 2017. In het kader van de invoering van de Wet verplichte meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld ontwikkelt de

Hogeschool van Anhem en Nijmegen (HAN) in opdracht van VWS een e-learning voor zorgprofessionals ter bevordering van signaleren van ouderenmishandeling. VWS zal in 2016 samen met de VNG pilots starten ter versterking van de lokale aanpak van ontspoorde mantelzorg onder ouderen. De focus ligt op doorbreking van het taboe en verbeteren handelingsvaardigheid, door voorlichting en deskundigheidsbevordering. Partners zijn de VNG en (centrum)gemeenten, landelijke brancheorganisaties en kennisinstituten. Bij de uitvoering worden Veilig Thuis, organisaties voor mantelzorgondersteuning, wijkteams, huisartsen en wijkverpleegkundigen betrokken. De resultaten en ervaringen van de pilots worden nadien verder verspreid.

Agendapunt 5
Aandacht voor kwetsbare groepen cliënten en mantelzorgers

ACTIES

- GGZ Nederland, LPGGz, Mezzo en VNG werken aan een beter aanbod voor mantelzorgondersteuning voor GGZ-mantelzorgers.
- Voor het project Sturing op Kwaliteit interviewt LPGGz naasten over allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld over de ervaren samenwerking met cliënten en professionals (2015).
- VNG verspreidt praktijkvoorbeelden in de hoe mensen met uiteenlopende beperkingen volwaardig kunnen meedoen in de samenleving. Zie de Handreiking integrale vroeghulp (december 2014).
- Mezzo verzorgt de website www.jong-zorgen.nl voor jonge mantelzorgers van Mezzo. Via de Mezzo community en de Facebookpagina Mezzo mantelzorg kunnen jonge mantelzorgers ervaringen delen.

Thema 3: Deskundigheidsbevordering van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals

Agendapunt 1
Deskundigheid van professionals vergroten

ACTIES

- ActiZ, Mezzo en NOV agenderen een goed samenspel. In de notitie *Samen in de zorg* (2013) formuleren zij hun gemeenschappelijke visie op samenspel. Het Mezzo Stoplichtspel (2014) wordt geactualiseerd. Partijen organiseren verschillende werkconferenties, workshops en masterclasses (2014 en 2015). ActiZ geeft een e-zine uit met als thema 'familie'. Mezzo en ActiZ ontwikkelen een campagne over mantelzorg en het betrekken van mantelzorgers bij de zorg, gericht op zorgprofessionals. Zij ontwikkelen in 2014 de test In gesprek gaan met mantelzorgers voor zorgprofessionals in VG en GGZ. Ook ontwikkelen zij een trainingsaanbod voor vrijwilligers en drie e-learning modules voor vrijwilligers, getiteld 'Een goed gesprek', 'Verschuivende grenzen' en 'Signaleren'. Mezzo verzamelt in 2015 goede praktijken en filmpjes. ActiZ publiceert in het kader van de campagne 'Het nieuwe ouder worden' maandelijks Het Vitaal Journaal en laat in de serie Topmomenten goede voorbeelden zien van innovaties en veranderingen in de zorg.
- ActiZ vraagt aan haar leden aandacht voor het realiseren van goede inzet en ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. In dat kader ontwikkelt ActiZ de toolkit Zorg beter met Vrijwilligers.
- BTN werkt binnen de Mantelzorgacademie aan de versterking van de positie van mantelzorgers en aan de verbetering van het samenspel tussen professional en mantelzorger. BTN ontwikkelt informatiekaarten voor mantelzorgers, gericht op ondersteuning bij zorghandelingen en het omgaan met gedragsveranderingen. Daarnaast maakt BTN een handreiking voor zorgverleners om op een andere manier de samenwerking aan te gaan met mantelzorgers.
- VGN stelt zich ten doel om mantelzorgers, het sociaal netwerk en vrijwilligers zo goed mogelijk voor te bereiden op de transformatie. VGN doet dit door kennis te verspreiden (e-zines), door kennisuitwisseling

te faciliteren, door regiobijeenkomsten te organiseren waarin zorgaanbieders en lokale partners geïnformeerd worden over de verdere transformatie en door een vraagbaak te zijn voor VGN-leden over het samenspel met informele zorg. Ook lanceert VGN een nieuwe themapagina op kennispleingehandicaptensector.nl over de communicatie tussen professionals en mantelzorgers.

- GGZ Nederland agendeert methodieken en initiatieven die hun waarde bewezen hebben bij ondersteuning van en samenwerking met informele zorg. Zoals de methodiek *Herstellen doe je zelf,* maatjesprojecten, de triadekaart van Ypsilon, de *Handreiking Patiëntenparticipatie*, de *Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten* en de steunpunten zelfhulp.
- V&VN stimuleert aanvragen van accreditatie voor scholingsaanbod op het onderwerp samenwerken met informele zorgverleners.

Agendapunt 2
Randvoorwaarden en richtlijnen

ACTIES

- V&VN heeft in het normenkader en de richtlijnen aandacht voor het in beeld brengen van het sociale netwerk van de cliënt en de samenwerking met de informele zorgverlener. De beroepsvereniging realiseert de themapagina Mantelzorg waarop het standpunt over samenwerken met informele zorg en verschillende materialen te vinden zijn. V&VN maakt in 2015 samen met het Expertisecentrum Mantelzorg een toolkit voor thuiszorgmedewerkers.
- Het Expertisecentrum Mantelzorg zet zich samen met mbo- en hbo-opleidingen in om ervoor te zorgen dat er in het beroepsonderwijs meer aandacht komt voor informele zorg. Het plan hiervoor, getiteld Onderwijs maakt zich sterk voor mantelzorgers en vrijwilligers, wordt in overleg met het onderwijs, brancheorganisaties en beroepsverenigingen gemaakt. In de periode 2015 tot 2017 ontwikkelt het Expertisecentrum Mantelzorg samen met opleidingen, docenten en curriculumontwikkelaars lesmateriaal en worden gastlessen verzorgd.

Thema 4: Vrijwilligers nieuwe stijl

Agendapunt 1
Vrijwillige inzet vergroten

ACTIES

- VWS, BZK, NOV en Movisie ontwikkelen in 2015 een e-publicatie voor vrijwilligersorganisaties en beleidsmedewerkers van gemeenten waarin wordt ingezoomd op belangrijke regelgeving voor vrijwilligers. Doel is het beperken van belemmerende regelgeving voor burgerinitiatieven en vrijwilligerswerk.
- VWS en VNG geven in samenwerking met NOV de handreiking Vrijwillige inzet is de basis, aandachtspunten voor lokaal beleid (december 2014, auteur Movisie) uit.
- VWS en VNG agenderen de reputatie van het vrijwilligerswerk. In de publicatie Vrijwillige inzet is de basis, aandachtpunten voor lokaal beleid is er ruime aandacht voor nieuwe vormen van vrijwilligerswerk en worden gemeenten opgeroepen daarvoor een open houding te laten zien. Dit verbetert het imago van vrijwilligerswerk en maakt het aantrekkelijker om als burger actief te zijn.
- De ministeries VWS en BZK geven daarnaast ruimschoots aandacht aan het fenomeen ‘Right to Challenge’, onder andere tijdens het festival ‘De energieke samenleving’. Daarnaast heeft VWS een handreiking over dit onderwerp ontwikkeld.

Agendapunt 2 - **Benutten van (ervarings)deskundigheid**

ACTIES

- Vanaf 1 januari 2015 worden mensen met een werkloosheidsuitkering in staat gesteld om vrijwilligerswerk te doen. In het kader van geleid vrijwilligerswerk maken zorg- en ondersteuningsorganisaties afspraken over wederzijdse samenwerking, facilitering en financiering van diensten. Op 12 mei 2015 publiceerde het NOV een nieuwsbericht

waarin zij oproept tot discussie over de tegenprestatie. NOV richt een meldpunt vrijwilligerswerk en WW in. In een aantal gemeenten wordt gemonitord hoe uitkeringsgerechtigden actief zijn in de samenleving. Deze monitoring kan mogelijk uitgebreid worden.

- Mezzo stelt een handleiding op met richtlijnen voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties over de inzet en begeleiding van vrijwilligers. Dit resulteert in een Gebruiksaanwijzing voor gemeenten.
- Het NPCF stelt samen met een aantal partners de handreiking Voorbereiding inzet van ervaringsdeskundige vrijwilligers op.

Agendapunt 3
Investeren in efficiënte en effectieve deskundigheidbevordering en infrastructuur voor vrijwilligerswerk

ACTIES

- Gemeenten moeten investeren in het versterken van de benodigde infrastructuur om de continuïteit en kwaliteit van het vrijwilligerswerk te behouden en te vergroten. Dit krijgt vorm in het programma ‘Vrijwillig dichtbij’ dat door NOV aangestuurd wordt. Hierin worden landelijke vrijwilligersorganisaties in de zorg gestimuleerd een stevige rol te pakken bij de decentralisaties. Er wordt dus een koppeling gemaakt tussen de gemeentelijke doelen en de mogelijkheden van vrijwilligersorganisaties. In de al eerder genoemde handreiking Vrijwillige inzet is de basis, aandachtspunten voor lokaal beleid wordt hieraan ook aandacht besteed.
- Vrijwilligersorganisaties en gemeenten streven naar diversiteit in financieringsvormen die lokale samenwerking tussen organisaties en burgerinitiatieven bevorderen. Over dit onderwerp wordt in het najaar van 2015 met de VNG en andere netwerken gesproken. De MOgroep heeft als ambitie om het ondernemerschap van sociale professionals te versterken en organiseert bijeenkomsten en trainingen over dit onderwerp.
- NOV en haar leden brengen in 2014 de e-publicatie *Lokaal samenwerken in zorg en welzijn* uit. Zie www.lokaalsamenwerken.nl.

Thema 5: Burgers aan het roer



Agendapunt 1
Naar een nieuwe rolverdeling

ACTIES

Positie van burgers en cliënten versterken

- Het LSA verzamelt goede voorbeelden waarbij burgers meer zeggenschap krijgen over hun directe leefomgeving (buurtrechten).
- Movisie ontwikkelt een samen-de-regie-spel voor cliënten, mantelzorgers en beroepskrachten om de verbeterpunten voor de samenwerking in kaart te brengen. Uitgangspunt hierbij is dat de regie bij cliënt en mantelzorger ligt.
- MEE stimuleert gebruik van methoden om sociale netwerken te versterken. Informele Netwerk Ondersteuning (INO) verbindt mensen met en zonder beperking door tijdelijk (vrijwillige) bruggenbouwers in te zetten in dagelijkse situaties zoals vrijetijdsbesteding, zelfstandig reizen of een praatje maken met de buren. Daarnaast vinden pilots plaats om ervaringsdeskundigen in te zetten naast de cliëntondersteuners.
- BTN stimuleert haar leden een belangrijke positie te creëren voor hun cliënt(raden) door ze actief te betrekken in bedrijfsprocessen en hun adviezen mee te nemen in de besluitvoering.
- MOgroep maakt samen met LOC, LSA en NOV een handreiking over gevolgen van verdere rolverdeling voor zeggenschap in welzijnsorganisaties. Die zeggenschap wil ze borgen in een governance code.
- NOV heeft recent een webite over medezeggenschap van vrijwilligers gelanceerd, zie www.medezeggenschapvrijwilligers.nl, en organiseert daar in februari 2016 een conferentie over.

Professionals leren andere rol te nemen

- MOgroep formuleert met haar leden een visie op wat een nieuwe rolverdeling betekent voor sociaal werkers. Zij doet dit met partners als Humanitas, Movisie en NOV.

- Movisie adviseert en traint steunpunten mantelzorg om een nieuwe rol op zich te nemen. De 'nieuwe' organisaties voor mantelzorgondersteuning richten zich op het informeren, adviseren en trainen van beroepskrachten zodat deze in staat zijn mantelzorgers optimaal te begeleiden.
- BTN traint professionals in de Mantelzorgacademie om 'professionele' normen en waarden opzij te zetten en te luisteren naar wat de burger wil of nodig heeft. De professional krijgt hierin een meer coachende rol.

Samen op ontdekkingstocht naar een nieuwe rolverdeling

- LSA brengt bewonersinitiatieven uit het hele land bij elkaar. Doel is om ervaringen en informatie uit te wisselen en van elkaar te leren (peer-to-peer).
- LSA ontwikkelt verschillende modellen 'collectief sociaal ondernemerschap' en experimenteert met het combineren van werken vanuit gemeenschapszin en ondernemingszin.
- LSA onderzoekt de mogelijkheden van bewonersbedrijven op het vlak van zorg en welzijn.
- MOgroep onderzoekt samen met onder andere VNG in hoeverre de aanpak 'Wijkluisteraars' en 'Zorgluisteraars' bijdraagt aan het kantelen naar een organisatie waar daadwerkelijk ruimte is voor mensen om met dat wat men hoort ook de transformatie te kunnen uitdragen.
- MOgroep organiseert samen met NOV, vakbonden en andere partners een maatschappelijk debat over dilemma's als gevolg van 'burgers aan het roer'.
- BTN haalt in de Mantelzorgacademie behoeften onder mantelzorgers op. Door hier op aan te sluiten zorgen zij ervoor dat mantelzorgers en beroepskrachten elkaars wereld beter leren begrijpen en op een gelijkwaardige manier kunnen samenwerken.
- Movisie, Vilans en LSA maken een handreiking over Right to Challenge in de Wmo-leerkringen, voor gemeenten en bewoners. Eén van de doelstellingen is lokaal samenspel vanuit gelijkwaardigheid mogelijk maken. Hierbij wordt de VNG ook betrokken.
- In het NOV-programma 'Vrijwillig dichtbij' investeren dertien landelijke organisaties met vrijwilligers in de zorg (netwerk LOVZ) in lokaal samenspel en samenwerken, formeel- informeel, en in de relatie met de gemeente. In de periode van 2015 tot 2018 worden daartoe zowel lokaal als landelijk netwerkactiviteiten en ateliers georganiseerd.

Agendapunt 2
Lokaal samenspel in de doe-democratie

ACTIES

Lokaal samenspel bevorderen

- Een coalitie met Movisie, NOC-NSF, Scouting, LKCA en NOV zorgen voor de uitvoering van de 'Bestuursparade' met als thema lokaal samenspel van besturen in de maatschappelijke lokale agenda.
- NOV traint bestuurders in het lokaal samenwerken in het programma 'Vrijwillig dichtbij'.
- MOgroep verzamelt goede voorbeelden van lokale innovatieve initiatieven waarbij welzijn, zorg, bedrijfsleven, onderwijs en vrijwilligerswerk samenwerken.
- LSA adviseert lokale partijen op maat om het lokale samenspel te bevorderen. Het perspectief van de bewoner is daarbij het uitgangspunt.
- BTN stimuleert haar leden om aan te sluiten en samen te werken met burgerinitiatieven. Dit kan bijvoorbeeld al door faciliteiten of een ruimte beschikbaar te stellen.
- MEE-organisaties werken samen met lokale partners zodat ook kwetsbare mensen mee kunnen doen in de wijk.

Kennis en ervaring uitwisselen

- Movisie en Vilans verspreiden kennis over effectieve vormen van gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers opgedaan tijdens het programma In voor Mantelzorg in tachtig zorgorganisaties.
- MOgroep zoekt verbinding met de Wmo-werkplaatsen. De brancheorganisatie is voornemens de opgedane kennis en ervaring te implementeren, zodat deze kennis van waarde is voor de praktijk.
- LSA is voornemens een 'academie van de straat' op te richten. Actieve bewoners laten aan politici, bestuurders, verzekeraars etc. zien hoe hun praktijk eruit ziet (storytelling). Bestuur en beleid kunnen aansluiten bij het verhaal van bewoners.
- NOV lanceert in december 2015/januari 2016 in co-creatie met VWS en BZK de e-publicatie Regeldruk.

Agendapunt 3
Diversiteit in vrijwillige inzet en actief burgerschap_

ACTIES

- MEE, Humanitas en MOgroep werken samen met digitale platforms als zorgvoorelkaar.nl en wehelpen.nl om hun platform in te zetten om actief burgerschap en vrijwillige inzet, waaronder ook het ondersteunen van mantelzorgers, te stimuleren.
- MEE organisaties zetten vrijwilligers in met een beperking en werken samen met ervaringsdeskundigen.
- NOV in coalitie met LSA, MOgroep en gemeente Deventer presenteren ‘Showcase actief burgerschap’, een conferentie in het najaar van 2016.
- MOgroep zal samen met het project ‘Armoede en schulden’ aandacht vragen voor gedrag, motivatie en vaardigheden die van invloed zijn op actief burgerschap en meedoen. Want als je in armoede leeft doe je niet mee.
- LSA wil ook actieve bewoners betrekken die geen cliënt of mantelzorger zijn.

Agendapunt 4
Maatschappelijke waarde creëren

ACTIES

- LSA organiseert bijeenkomsten voor bewoners die maatschappelijke waarde willen creëren. Daarnaast biedt zij deze bewoners handelingsperspectief om een stap verder te komen. De kennis die LSA hiermee opdoet, wordt verzameld en verspreid. LSA fungeert als kennisbank voor bewoners die maatschappelijke waarde willen creëren.
- Verschillende partijen werken aan de verbinding van de Wmo 2015 met kunst en cultuur. Voorbeelden hiervan zijn ‘Lang leve kunst’ van LKCA, NOV, OCW, VWS en het Cultuurparticipatiefonds, ‘Cinema Senior’ van Movisie, en ‘Kunst op recept’ van LKCA, partners in Nieuwegein en NOV.

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Agora, Landelijke Beroepsvereniging Vrijwilligerswerk

Alzheimer Nederland

ANBO, Belangenorganisatie voor Senioren

BTN, Branchebelang Thuiszorg Nederland

CSO, koepel van ouderenorganisaties

De Zonnebloem

Gemeente Amsterdam

Gemeente Apeldoorn

Gemeente Heerhugowaard

Gemeente Leiden

Gemeente Oss

Gemeentelijke samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen

Gemeente Utrecht

Gemeente Venlo

Gemeente Zeewolde

GGZ Nederland

Het Nederlandse Rode Kruis

Humanitas

Ieder(in), netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte

Kerk in Actie

Koepel Wmo-raden

Landelijk Platform GGz

Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners

LHV, Landelijke Huisartsen Vereniging

Mezzo, Landelijke vereniging voor Mantelzorg en Vrijwilligerszorg

MEE Nederland

MOgroep, brancheorganisatie Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, Sociaal werk

NOV, Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk

NPV, Nederlandse Patiënten Vereniging

NVMW, Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werkers

ODZOB, Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant

Patiëntenfederatie NPCF

PCOB, christelijke ouderenorganisatie

Platform VG

Unie KBO, de Unie van Katholieke Bonden van Ouderen

UVV Nederland, Unie Van Vrijwilligers

VGN, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland

Verenso, specialisten in ouderengeneeskunde

VPTZ, Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland

V&VN, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland

ZN, Zorgverzekeraars Nederland



Tijdslijn 2013-2014

2013

20 juli 2013
Beleidsbrief staatssecretaris Van Rijn

Najaar 2013
Versnellingskamer met vertegenwoordigers branche-, beroeps- en belangenorganisaties met als doel de keuze van thema's. Het resultaat zijn vier werkgroepen:
- Samenspel tussen informele en formele zorg en ondersteuning
- Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers
- Deskundigheidsbevordering van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals
- Vrijwilligers nieuwe stijl

2014

Begin 2014
Formatie werkgroepen, elke met een voorzitter uit eigen gelederen

1e halfjaar 2014
Aantal werkgroepbijeenkomsten

Juni 2014
Werkgroepen leveren notities op met aanbevelingen en acties

Zomer 2014
Thema's zijn samengebracht in een Toekomstagenda

15 september 2014
Toekomstagenda aangeboden aan staatssecretaris

September 2014
Op initiatief van NOV, MEE en MOgroep wordt de werkgroep 'Actieve burgers aan het roer' opgericht



Tijdslijn 2015

2015

April 2015
Vervolg werkgroepen ten behoeve van uitvoering actiepunten

April 2015
Werkgroep Goed toerusten:
- notitie Jonge mantelzorgers
- notitie Oudere mantelzorgers

Juni 2015
Werkgroep Samenspel:
- notitie Transferzorg

22 juni 2015
Werkconferentie 'Do it together!'

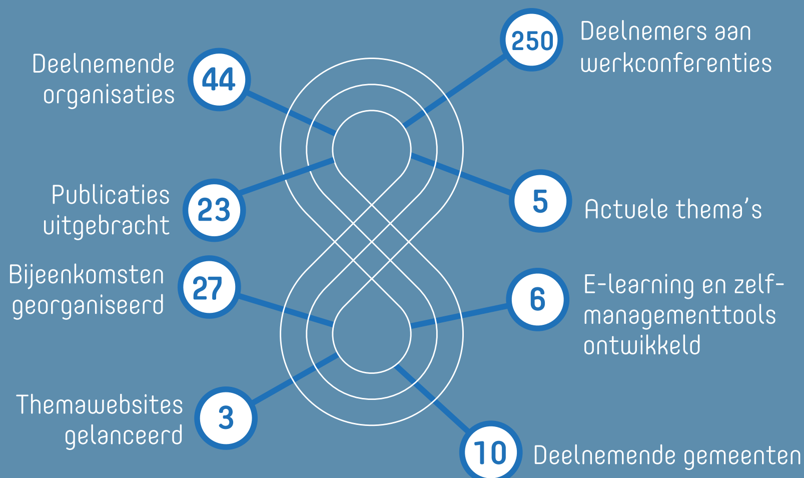
Juli 2015
Tussenstand realisatie actiepunten

September 2015
Lancering website www.toekomstagenda-informelezorg.nl

19 november 2015
Werkconferentie 'Durven doen! Informele zorg anders

December 2015
Update Toekomstagenda

Toekomstagenda in cijfers



Inleiding

Omdat mantelzorgers en vrijwilligers van grote waarde zijn voor de samenleving, zet het kabinet deze kabinetsperiode in op het versterken, verlichten en verbinden van de informele zorg en ondersteuning. Deze herziene *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning* **is daar onderdeel van.**

Hoe het begon

Op 20 juli 2013 verstuurde staatssecretaris Martin van Rijn van VWS zijn beleidsbrief *Versterken, verlichten en verbinden* aan de Tweede Kamer. Centraal daarin staat een andere wijze van kijken naar mantelzorgers en vrijwilligers in zorg en ondersteuning. Gemeenten en beroepskrachten dienen integraal de situatie van zowel de cliënt, als van de mantelzorger en het bredere sociale netwerk te bezien. Op basis daarvan kunnen zij goede ondersteuning - waar nodig op maat - aanbieden, mede met hulp van vrijwilligers en kan de professional komen tot een goed samenspel met mantelzorgers en vrijwilligers.

In zijn beleidsbrief kondigde de staatssecretaris ook aan met vertegenwoordigers van branche-, beroeps- en belangenorganisaties een *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning* op te stellen. In het najaar van 2013 selecteerden vertegenwoordigers van diverse partijen uit het veld van informele en formele zorg en ondersteuning tijdens een versnellingskamersessie daarvoor vier thema's waarmee zij in vier werkgroepen aan de slag gingen:

1. Samenspel formele en informele zorg en ondersteuning:

Verbindingen tussen informele en formele zorg kregen uitgebreid aandacht in deze werkgroep. Bij samenspel tussen cliënt, mantelzorger(s), sociaal netwerk, vrijwilligers en formele zorgverleners gaat het erom hoe zij voor en met de cliënt zorg en ondersteuning op menselijke maat kunnen realiseren, waarbij de kwaliteit van leven voor de cliënt voorop staat.



2. Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers in zorg en ondersteuning:

Met passende ondersteuning houden mantelzorgers de zorg beter vol, kunnen ze zoveel mogelijk hun eigen leven blijven leiden, kan de cliënt (langer) thuis blijven wonen en is er een evenwichtige inzet van de formele en informele zorg met als vertrekpunt het welbevinden van de cliënt.

3. Deskundigheidsbevordering van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals:

Versterken van informele en formele zorg kwam aan bod in de werkgroep Deskundigheidsbevordering. In deze werkgroep is gekeken hoe mantelzorgers, vrijwilligers en beroepskrachten in zorg en welzijn - in aanvulling op het scholingsplan voor het mbo en hbo van Movisie kennis en vaardigheden kunnen verwerven en inzetten om beter samen te werken en zo een integraal aanbod aan zorg en ondersteuning te realiseren.

4. Vrijwilligers nieuwe stijl

De vierde werkgroep, Vrijwilligers nieuwe stijl, heeft apart aandacht besteed aan nieuwe vormen van vrijwilligerswerk. Daarbij is onder meer gekeken naar hoe een betere match tussen vraag en aanbod te realiseren en hoe een passende begeleiding van vrijwilligers - vooral voor vrijwilligers die actief zijn in complexere hulpsituaties - te realiseren.

Hoe ging het in 2014

De werkgroepen, geleid door een eigen voorzitter en divers van samenstelling, startten in januari 2014. Iedere werkgroep kreeg de ruimte om een eigen aanpak te ontwikkelen. De aanpak van de werkgroepen verschilde dan ook onderling evenals de aard en reikwijdte van de probleemstelling. Dat werkte door in de vorm en inhoud van het resultaat per werkgroep. Het ministerie van VWS gaf als opdrachtgever van het traject het Expertisecentrum Mantelzorg de opdracht



om als secretaris en inhoudelijk deskundige de werkgroepen te ondersteunen en fungeerde zelf als sparringpartner in de werkgroepen.

In 2014 beschreven de werkgroepen voor hun eigen thema de maatschappelijke en beleidsmatige ontwikkelingen. Vervolgens gaven ze aan welke aandachtspunten de komende tijd gezamenlijk opgepakt en uitgewerkt zouden moeten worden. Ook stelden de werkgroepen agendapunten op, vergezeld van aanbevelingen en actiepunten, gericht op het ondersteunen van welzijnsaanbieders, vrijwilligers- en beroepsorganisaties, lokale overheden, zorgverzekeraars en de landelijke overheid en instanties om hun rol in de transitie goed op te kunnen pakken.

Op basis van de notities uit de werkgroepen brachten partijen een eerste versie van de *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning* uit. Op 15 september 2014 boden de deelnemers deze aan de Staatssecretaris van VWS aan.

Wat er gebeurde in 2015

Per 1 januari 2015 traden de Wlz, de Wmo 2015 en de Jeugdwet in werking. Daarmee was de stelselwijziging in zorg en ondersteuning in rechte een feit. Het belang van samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers en het goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers werd des te belangrijker, juist omdat daarvoor een transformatie (anders kijken, denken en werken) nodig is. Om die reden zijn partijen samen gekomen tot een Toekomstagenda om dit dynamisch proces te ondersteunen, bij de voorbereidingen in 2014, en in 2015.

In het jaar 2015 kende de doorontwikkeling van de Toekomstagenda drie pijlers:
- Thematisch: dynamisch houden en aanvullen van de agenda in de werkgroepen, monitoring van de voortgang van de actiepunten en daarmee stimuleren van de transitie.
- Praktisch: inspiratie voor beroepskrachten, mantelzorgers en vrijwilligers tijdens twee werkconferenties om samen de transformatie in te zetten.



- Beleidsmatig: de Toekomstagenda is opgenomen in de *Vernieuwingsagenda zorg en ondersteuning dichtbij* die de staatssecretaris van VWS op 29 april jl. aan de TK heeft gezonden[1].

Start vijfde werkgroep Burgers aan het roer

Op initiatief van NOV, MEE en MOgroep zijn in september 2014 de eerste stappen gezet voor een vijfde thema: preventiekracht van vrijwilligerswerk. Dit thema is in 2015 afgebakend en vervolgens uitgewerkt in een vijfde werkgroep en heeft geresulteerd een notitie *Burgers aan het roer. Over maatschappelijk actief zijn door informele ondersteuning.* Tot nu toe had in het proces de stem van actieve burgers namelijk niet zo luid geklonken. Ook had de invalshoek van informele ondersteuning om maatschappelijk actief te zijn - mede ter voorkoming van een zwaarder beroep op informele en formele zorg en ondersteuning - nog te weinig aandacht gekregen.

De vijfde werkgroep onderzocht in 2015 hoe bewoners, organisaties en de overheid kunnen werken aan het versterken en verrijken van het zelforganiserend vermogen van de samenleving, juist omdat er veel kracht in de samenleving zit. Tegelijkertijd werken bewoners (leefwereld) en organisaties of overheid (systeemwereld) niet altijd goed samen. Deze werkgroep organiseerde bijeenkomsten met experts, verkende de thematiek en stelde een notitie op met ontwikkelingen en aandachtspunten voor alle bij deze informele ondersteuning betrokken partijen. De aandachtspunten en actiepunten zijn te vinden in deze herziene versie van de *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning*. De integrale notitie van de vijfde werkgroep Burgers aan het roer is te vinden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.

Vervolg werkgroepen

In de eerste helft van 2015 kwamen ook de vier oorspronkelijke werkgroepen bijeen om de actiepunten te vervolgen en samen te bespreken wat gelet op de ontwikkelingen nodig is voor een goede toekomst. Ook maakte de werkgroep *Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers* twee aanvullende analyses met actiepunten over het ondersteunen van jonge mantelzorgers en het ondersteunen van oudere mantelzorgers. De integrale notities zijn te vinden op www.toekomstagendainformelezorg.nl. De werkgroep *Samenspel formele en*

1 TK 34104, nr. 55.

informele zorg en ondersteuning schreef aanvullend een notitie over samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers tijdens transferzorg. De aandachtspunten en actiepunten die voortkomen uit deze drie extra notities vindt u kernachtig in deze herziene Toekomstagenda.

In 2015 brachten de deelnemers aan deze vier werkgroepen de stand van zaken in beeld op het gebied van de voortgang en realisatie van alle actiepunten. De winst van de werkgroepen staat niet alleen op papier. Elkaar regelmatig ontmoeten en samenwerken aan de Toekomstagenda had veel meerwaarde: het leverde inspiratie, uitwisseling en praktische kennis op, bijvoorbeeld op het gebied van instrumenten en goede voorbeelden.

Inspiratie voor werkvloer

In 2015 zijn ook twee werkconferenties georganiseerd: op 22 juni en op 19 november. Deze conferenties waren bedoeld voor de achterban van de deelnemers: dus de beleidsmakers op lokaal niveau, beroepskrachten, lokale organisaties voor mantelzorgers en vrijwilligers, etc. De eerste werkconferentie had de toepasselijke titel *Do it together!* De tweede heette *Durven doen, Informele zorg anders*. De meerwaarde was ook hier de uitwisseling van kennis, waardoor beroepskrachten en informele zorgverleners betere handvatten kregen om het samenspel samen daadwerkelijk vorm te geven.

Vervolg

Na ruim twee jaar stoppen de werkgroepen van de *Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning*. Alle bij de Toekomstagenda betrokken partijen hebben een belangrijke rol om de agendapunten en aanbevelingen van de Toekomstagenda ook in 2016 te vervolgen. Met de Toekomstagenda en het bijbehorende netwerk hebben partijen een belangrijk instrument in handen om de informele zorg en ondersteuning te blijven versterken, verlichten en te verbinden met de formele zorg en ondersteuning. Waar nodig en mogelijk zal het Expertisecentrum Mantelzorg de onderlinge verbinding tussen partijen in 2016 faciliteren.



Thema 1: Samenspel

Met een goed samenspel wordt bedoeld een samenspel tussen cliënten, mantelzorgers, sociaal netwerk, vrijwilligers en formele zorgverleners en ondersteuners. Daarbij staat kwaliteit van leven van mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben voorop. Tegelijkertijd sluit het goed aan bij de eigen mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften. Deze transitie vraagt een nieuwe rolopvatting waarbij ruimte is voor cliënten en hun verwanten om hun eigen leven te leiden, en voor zorgverleners en zorgorganisaties om mensen daarin doeltreffend te versterken. Wat is hiervoor nodig?

Agendapunt 1 - Versterken van positie van mantelzorgers en vrijwilligers

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat zorgorganisaties en professionals de positie van mantelzorgers en vrijwilligers erkennen bij het verlenen van zorg en ondersteuning.** Daarvoor is nodig dat professionals in het 'nieuwe' samenspel zich leren verhouden tot mantelzorgers en vrijwilligers en de toegevoegde waarde die ze (kunnen) bekleden in de zorg en ondersteuning. Daarbij helpt als ze met elkaar, met de cliënt, de mantelzorger en de vrijwilliger de dialoog hierover voeren. Mantelzorgers weten vaak goed hoe hun naaste het beste geholpen kan worden. Zij kunnen hun naaste daarin een stem geven. Bovendien zorgen zij voor continuïteit en vertrouwdheid, wat bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Ook vrijwilligers hebben de nodige ervaring en expertise in huis of opgedaan, die ze naar voren willen brengen. Daarbij helpt het als zorgverzekeraars en gemeenten bedingen dat contracten met leveranciers van zorg een bepaling bevatten dat zorgaanbieders samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers, en ze faciliteren bij hun zorg- en ondersteuningsactiviteiten.

- **Belangrijk is dat de professional(s) bij het 'keukentafelgesprek' en (de bespreking van) het zorgplan de mogelijkheden en (ondersteunings)behoeften van de mantelzorger betrekt en de (potentiële) inzet van vrijwilligers goed in beeld krijgt.**



Op basis van de Wmo dienen gemeenten de mantelzorger te betrekken bij de aanvraag van de burger die ondersteuning nodig heeft. Door integraal te kijken naar de situatie van de cliënt en de mantelzorger, kan ondersteuning op maat worden geboden. Daarvoor is nodig dat tijdig en zo uitputtend mogelijk met de burger en mantelzorg wordt afgestemd wat ze zelf kunnen doen en waar ondersteuning bij nodig is. De inzet van professionele ondersteuning dient daarbij zoveel mogelijk hand in hand te gaan met de bijdrage die informele ondersteuning en zorg kan opleveren.
Het wetsvoorstel Wlz regelt, voor cliënten met een blijvende behoefte aan permanent toezicht of aan 24 uur zorg per dag in de directe nabijheid, doelmatige en verantwoorde zorg in een instelling of thuis. Over het algemeen wordt de zorg ingevuld via een zorgplanbespreking, waarbij cliënt en zorgverlener de doelen van de zorg bespreken. Daarbij dient, als vast onderdeel van de bespreking, aandacht te worden besteed aan de mantelzorger. Besproken kan worden op welke manier de mantelzorger een rol speelde in het leven van de cliënt voorafgaande aan de start van de zorgverlening, en hoe deze rol kan worden behouden. Indien gewenst door cliënt en mantelzorger, kan worden afgesproken hoe de zorgverleners eventueel met familie en naasten samen een integraal hulp- en ondersteuningspakket vormgeven. Bovendien kunnen mantelzorgers en familieleden veel over de cliënt vertellen. Zij weten welke zaken hij of zij belangrijk vindt in het leven. Zo wordt voorkómen dat belangrijke informatie wordt gemist. Vooral bij zorg thuis ligt er een belangrijke taak bij de professional om te bewaken dat de zorg- en ondersteuningstaken de draagkracht van de mantelzorger niet overschrijden. Ook in die situaties dat een zorgplanbespreking niet verplicht is, zoals bij een persoonsgebonden budget, kan een zorgplan een goed instrument zijn om tot afstemming te komen. Daarnaast kan de afstemming tussen mantelzorgers, sociaal netwerk, vrijwilligers en de formele zorgverleners, met name in instellingen, nog altijd beter. Daarom is een cultuurverandering nodig, waarbij er meer ruimte komt voor samenwerking.

- **Belangrijk is dat ook vertegenwoordigers van mantelzorgers en vrijwilligers de kans krijgen hun ervaringen en behoeften naar voren te brengen, zodat die worden meegenomen bij de beleidsontwikkeling door de gemeente.**

Op het niveau van gemeenten worden voor deze mensen de relevante beslissingen genomen. Goed gemeentelijk beleid ontstaat alleen als het aansluit bij de ervaringen en behoeften van betrokkenen. Om die reden is in de Wmo 2015 geregeld



dat gemeenten in de verordening dienen vast te leggen, op welke wijze ze daar vorm aan geven. De gemeenten kunnen op basis van de lokale problematiek het beste overzien welke doelgroepen, waaronder burgers die al een beroep doen op maatschappelijke ondersteuning en hun vertegenwoordigers, op welke wijze betrokken moeten en kunnen worden bij het beleid en de uitvoering daarvan. Om ondersteuning op maat in de lokale context te realiseren is het eveneens relevant dat gemeenten naast ingezetenen ook (regionale) organisaties voor mantelzorgondersteuning en vrijwilligersorganisaties bij de consultatie (blijven) betrekken.

Acties

- Samen met de kennisinstituten bevordert ActiZ dat haar leden mantelzorgers goed betrekken bij het zorg(leefplan) van cliënten. ActiZ rondt in juli 2014 de position paper zelfregie af. De brancheorganisatie zet het thema ‘concreet vormgeven van de eigen regie van cliënten en verwanten’ op de agenda bij leden die betrokken zijn het traject ‘Waardigheid en Trots’ (kwaliteit van verpleeghuizen. In mei 2015 organiseert ActiZ over dit thema de inspiratiebijeenkomst ‘Vaart maken met de vernieuwing’. Daarnaast besteedt ActiZ in de visienotitie *De zorg van morgen* aandacht aan de zelfredzaamheid en samenredzaamheid, alsmede aan het belang van informele netwerken en de rol die professionals bij het stimuleren daarvan kunnen spelen. Ook organiseert ActiZ in december 2015 een kenniscafé ‘Sociale innovatie’ voor een twintigtal leden waarbij ingegaan wordt op de betekenis van informele zorg in het zorgproces: hoe kunnen zorgverleners goed samenwerken met mantelzorgers, familie, vrijwilligers om het welbevinden van de cliënt te verbeteren? Mezzo informeert mantelzorgers doorlopend op hun rol en positie bij het zorgleefplan. V&VN heeft op www.zorgleefplanwijzer.nl informatie over het samenwerken met mantelzorgers opgenomen, in het dossier Samenredzaamheid en Samenwerken met mantelzorgers. Op deze pagina’s zijn ook diverse praktijkverhalen te vinden over succesvolle samenwerking. Daarnaast besteedt V&VN in nieuwsberichten regelmatig aandacht aan dit onderwerp.
- ActiZ, VGN, BTN, GGZ Nederland, Mezzo, NOV, MEE, MOgroep en andere koepelorganisaties verzamelen en delen doorlopend goede voorbeelden, praktijkverhalen en casussen, onder andere tijdens trainingen. Mezzo publiceert de resultaten van het samenwerkingsproject van Mezzo en RadboudUMC/MeanderMC op de webpagina Ziekenhuizen en mantelzorg, inclusief tips en tools (o.a. een handboek) voor zorgprofessionals over het samenspel met mantelzorgers.



- LPGGz actualiseert in 2016 in samenwerking met GGZ Nederland de modelregeling ‘Betrokken Omgeving’ van 2003, daar waar het de gevolgen betreft van de Wvggz voor mantelzorgers van patiënten, hun onderlinge verhoudingen en hun relatie tot de formele zorgverlener.
- VNG geeft in samenwerking met Movisie, Mezzo, gemeenten en vrijwilligersorganisaties, in opdracht van VWS, de publicatie Mantelzorgondersteuning is de basis en de publicatie Vrijwillige inzet is de basis uit (januari 2015, auteur Movisie).
- Mezzo ontwikkelt een praktisch Mezzo-Model Informele Zorg voor organisaties voor informele zorg, gemeenten, belangenbehartigers en zorgaanbieders (november 2014, bijgesteld per januari 2015).
- Mezzo, Agora, Vilans en Movisie (In voor Mantelzorg en Zorg Beter met Vrijwilligers) adviseren zorgaanbieders over hun mantelzorg- en vrijwilligersbeleid. Agora implementeert, mede via de coördinatoren vrijwilligerswerk, het concept Zorg Beter met Vrijwilligers. Vilans en Movisie ondersteunen in 2015 en 2016 een aantal organisaties in zorg en welzijn bij het versterken van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en de positie van vrijwilligers. Vilans en Movisie publiceren de opgedane ervaringen en ontwikkelde materialen op de website van Zorg Beter met Vrijwilligers. Vilans en Movisie begeleiden in 2014 en 2015 in het kader van In voor Mantelzorg 80 zorgorganisaties bij het versterken van de samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers. In 2016 zullen zij alle opgedane ervaringen en verzamelde materialen bundelen in een toolbox voor organisaties in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg, GGZ, thuiszorg, ziekenhuizen, revalidatiecentra en voor samenwerkingsverbanden in de eerste lijn, met welzijnsorganisaties en gemeenten. Vilans en Movisie adviseren doorlopend zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten over een duurzaam en gelijkwaardig samenspel tussen mantelzorgers, netwerk, vrijwilligers, medewerkers en managers, inclusief het verleggen van grenzen met meer ruimte voor de cliënt en diens informele omgeving. Mezzo traint en coacht consulenten mantelzorg o het innemen van hun adviesrol rond mantelzorgbeleid in zorgorganisaties aan de hand van de ‘Werkwijzer Samenspel’, zie ook de Mezzo Academie. Mezzo traint doorlopend cliëntenraden, adviseert beleidsmedewerkers en besturen van zorgorganisaties en rust vrijwilligers uit de ‘Mezzo-selectie’ toe om ‘goed samenspel’ vanuit het perspectief van de mantelzorger te kunnen belichten. Mezzo en Agora organiseren in 2015 twee gezamenlijke netwerkbijeenkomsten rond het



samenspel met vrijwilligers zijn,voor coördinatoren vrijwilligerswerk. Via het programma 'Aandacht voor iedereen' is Mezzo gesprekspartner van gemeenten.
- VWS en de koepelorganisaties Mezzo, VNG, ActiZ, ZN en V&VN leveren begin 2016 een analyse op over zorginkoop in relatie tot het bevorderen van samenspel met informele zorgverleners. Mezzo voert met zorgverzekeraars doorlopend gesprekken over de borging van de inzet op goed samenspel en effectieve mantelzorgondersteuning bij het inkoopproces.

Agendapunt 2 - **Helderheid over afbakening van werkzaamheden tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals in zorg en ondersteuning**

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat er helderheid is omtrent wederzijdse verantwoordelijkheden op de werkvloer en hoe de informele zorgverlener wordt geïnformeerd en waar nodig ondersteund.**
  Daarvoor is essentieel dat men bij de eerste kennismaking of bij de intake het gesprek aangaat over wat een informele zorgverlener wel/niet mag, kan en wil doen (mede op basis van wettelijke kaders en het beleid in de organisatie), wat de ondersteuningsbehoefte van de informele zorgverlener is en vervolgens dat men daarover goede afspraken maakt. Centraal daarbij dient het realiseren van een goede, voor alle partijen werkbare balans tussen het welbevinden van de patiënt enerzijds en verantwoorde kwaliteit van zorg en ondersteuning anderzijds te staan. Ook met het oog op eventuele angst voor aansprakelijkheden en imagoschade kan het belangrijk zijn om stil te staan bij wat de grenzen zijn aan de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers en welke deskundigheid voor welke inzet bij welke doelgroep en/of sector nodig is. Ook is het relevant dat de afspraken, met inbegrip van de inzet en ondersteuning van informele zorg, met enige regelmaat worden herijkt.
- **Belangrijk is dat professionals de ruimte krijgen van hun organisatie om flexibel te schakelen en nieuwe verbindingen te leggen.**
  Organisaties en instanties dienen er rekening mee te houden dat informele zorg geen verlengstuk van de formele zorg kan zijn. In het samenspel tussen formele en informele zorg kan de 'inzet' van informele zorg niet worden geregeld zoals bij de formele zorg. Om het makkelijker en meer vanzelf te laten gaan, zal de



samenwerking informeler tot stand moeten worden gebracht. Zo hoeft niet alles gecontroleerd te worden door de professional en moet er ook ruimte zijn om goede ideeën en suggesties voor het samenspel een kans te geven. Ook moet de professional ruimte krijgen om nieuwe verbindingen te leggen. Meer eigen regie vergt dat professionals leren vanuit het persoonlijke welzijnsperspectief van hun cliënten te kijken. Dit vergt ruimte, zowel in de werkprocessen van professionals, als in hun eigen opvattingen over het vak. Maatwerk vormt daarbij de crux.

Acties

- Vilans schrijft in opdracht van VWS en in samenwerking met de deelnemers aan de werkgroep Samenspel een notitie over de grenzen aan het samenspel met informele zorgverleners op. In de notitie *Grenzen verleggen* worden de wettelijke kaders (Wlz, Zvw en Wmo) in kaart gebracht. De notitie moet de discussie stimuleren over wat vrijwilligers kunnen en mogen doen.
- De werkgroep Samenspel levert over het vraagstuk mantelzorg en transferzorg een notitie op (geactualiseerd in januari 2016).
- Door advies en trainingen verspreidt Agora kennis over het samenspel van vrijwilligers met vaste medewerkers en mantelzorgers en andere netwerken. Voor de coördinatoren vrijwilligerswerk organiseert Agora masterclasses om optimaal de vrijwilligers te kunnen begeleiden en toerusten.
- V&VN brengt het Standpunt Samenwerken informele zorg uit, met oog voor het duurzame preventieve perspectief: hoe houden cliënt en mantelzorger het samen vol?. Het document wordt verspreid via het tijdschrift van V&VN *Maatschappij en Gezondheid*.

Agendapunt 3 - **Helderheid over verantwoordelijkheden en rollen van zorg- en ondersteuningsaanbieders, gemeenten en zorgverzekeraars**

Aanbevelingen

- **Belangrijk voor goed samenspel is gerichte sturing op de nieuwe professionaliteit vanuit organisaties.**
  De partijen op de werkvloer dienen gezamenlijk zorg te dragen dat per situatie passende zorg en ondersteuning in samenspraak met cliënten en hun omgeving



wordt gerealiseerd. Daarvoor is nodig dat organisaties een heldere visie hebben op samenspel en dat het management stuurt op een effectieve en efficiënte uitvoering, waarbij organisaties deze veranderingen koppelen aan andere veranderingen op de werkvloer, zoals invoering van zelfsturende teams, inzetten van hulpmiddelen als beeldschermtechnologie en digitale communicatie. Professionals moeten de tijd krijgen van de organisatie om verbindingen te leggen, informatie te delen en goed aangestuurd te worden vanuit een heldere visie op samenspel. Belangrijk is dat bestuurders en managers ook zelf het goede voorbeeld geven in hun contact met mantelzorgers, sociaal netwerk en vrijwilligers.

- **Belangrijk is dat zorg- en welzijnaanbieders in hun beleid aandacht besteden aan de samenwerking tussen mantelzorgers, sociaal netwerk en vrijwilligers, en daar waar nodig de randvoorwaarden voor creëren in hun organisatie.** Daarvoor is nodig dat gemeenten nadrukkelijk aandacht besteden aan de rol van de informele zorg bij het onderdeel 'diversiteit in zorg- en ondersteuningsaanbod' in de kwaliteitsstandaarden voor zorginkoop. Ook kunnen gemeenten door het sluiten van convenanten of intentieverklaringen met zorgaanbieders bevorderen dat er in het zorg- en ondersteuningsaanbod (meer) aandacht is voor informele zorg. Zorgverzekeraars kunnen bedingen dat contracten met leveranciers van zorg een bepaling bevatten dat zorgaanbieders samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers en hen ondersteunen bij hun zorg- en ondersteuningsactiviteiten.

  Belangrijk is dat niet alleen op wijkniveau, maar ook op regioniveau professionele en informele zorgorganisaties en gemeenten meer samenwerken om een passend aanbod aan zorg en ondersteuning te realiseren. Een voorbeeld is respijtzorg voor dusdanig complexe zorg of (gedrags)problematiek dat voor kortdurend verblijf een gespecialiseerde omgeving nodig is. Een ander voorbeeld zijn specifieke aandoeningen die zo weinig voorkomen, dat het nodig kan zijn om dit op regionale schaal uit te voeren.

- **Belangrijk is een verbreding of versterking van de huidige toegang tot zorg en ondersteuning en een eerstelijnszorg die goed samenwerkt en inspeelt op (de ondersteuningsbehoefte van) de informele zorg met de ondersteuning van cliënt, diens mantelzorger(s), sociaal netwerk en vrijwilligers.**



Gemeenten en zorgverzekeraars spelen met zorgaanbieders en ondersteunings- en welzijnsorganisaties een sleutelrol in het aanbieden van samenhangende zorg en ondersteuning die goed aansluit op de mogelijkheden en (ondersteunings)behoeften van burgers en hun omgeving. De gemeente is verantwoordelijk voor het inrichten en het functioneren van het wijkteam. Belangrijk is dat in sociale wijkteams of andere samenwerkingsverbanden de verschillende disciplines van ondersteuning (leefterreinen) zoveel mogelijk samenkomen.
Wijkteams en/of andere samenwerkingsverbanden op wijkniveau moeten dicht bij de burgers staan, snel kunnen signaleren en zicht hebben op voorzieningen en activiteiten in de buurt. Veel kwetsbare burgers in de wijk, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke handicap, psychische problemen, verslavingsproblematiek of niet-aangeboren hersenletsel hebben vaak minder sociale netwerken. Ook hierop dient het sociale wijkteam goed toegerust te zijn. Belangrijk voor de toegang tot zorg en ondersteuning is dat de eerste lijn-professional goed geïnformeerd is met betrekking tot de (lokale) beschikbare ondersteuning waarnaar ze cliënten en mantelzorgers kunnen doorverwijzen.
Daarvoor is nodig dat gemeenten en zorgverzekeraars goede afspraken maken over de verbinding van de wijkverpleegkundige en (wijk)verzorgenden, de huisarts en praktijkondersteuner enerzijds en de (andere) leden van het sociale wijkteam anderzijds bij de ondersteuning van cliënt, diens mantelzorger(s), sociaal netwerk en vrijwilligers.

- **Belangrijk is dat de wijkverpleegkundige bij het bepalen wat de cliënt nodig heeft, rekening houdt met de mogelijkheden van de mantelzorger(s), de mogelijke bijdrage vanuit het sociale netwerk en van vrijwilligers.**

De wijkverpleegkundige zal naast het verlenen van zorg, de coördinatie van de zorg - in elk geval die valt onder de Zvw - op zich nemen en het ondersteuningsaanbod richting cliënt en mantelzorger van de gemeente zal daarop moeten aansluiten. Voor tijdige en adequate zorg en ondersteuning aan cliënten is daarbij van belang dat de wijkverpleegkundige voldoende ruimte krijgt voor haar preventieve en signaleringsrol, dus met aandacht voor de informele zorgverlener. Ook is belangrijk voor de ondersteuning van cliënt en mantelzorger dat zij haar schakelfunctie tussen zorg en welzijn goed kan vervullen. Het kan belangrijk zijn dat sociaal werkers die de buurtnetwerken kennen en sociale netwerken kunnen activeren, worden ingeschakeld. Ook is van belang dat zij goed kan samenwerken of zelfs wordt ingebed in het sociale wijkteam. Een goe-



de toepassing van de ervaringen die zijn opgedaan met de ontwikkeling van de functie van wijkverpleegkundige in het kader van ‘Zichtbare schakel in de wijk en buurt’ is hierbij relevant. In de periode 2009 tot en met 2012 heeft ZonMW onder meer met V&VN het programma ‘Zichtbare schakel - De wijkverpleegkundige voor een gezonde buurt’ uitgevoerd. Dit programma heeft een vervolg gekregen in 2014, waarbij het draait om implementatie en (na)scholing.

Voorbeeld uit de praktijk

In de Hoogeveense wijk De Weide is een sociaal wijkteam actief dat kwetsbare ouderen eerder moet signaleren en dat zoveel mogelijk moet voorkomen dat ouderen een beroep doen op professionele zorg. Het wijkteam werkt vanuit het gezondheidscentrum en bestaat uit de verpleegkundige van de huisartsenpraktijk, de wijkverpleegkundige, de wijkmaatschappelijk werker, een Wmo-consulent en de opbouwwerker. Ook de GGZ en de huisartsen doen mee. Huisartsen en het wijkteam signaleren kwetsbare ouderen. Het team bezoekt de ouderen en verkent samen met hen hun wensen en mogelijkheden. Doel is dat kwetsbare ouderen gezonder gaan leven, een stevig sociaal netwerk behouden of krijgen en indien nodig ondersteuning op maat ontvangen. Daar waar een goed aanbod in de wijk ontbreekt, wordt samen met wijkorganisaties en inwoners een nieuw aanbod ontwikkeld. Vrijwilligers van verschillende organisaties worden gekoppeld aan het wijkteam.

Andere voorbeelden:

- Gemeente Utrecht heeft in 2014 buurtteams in een aantal pilotprojecten ervaring laten opdoen met de samenwerking met informele zorgpartijen (onder andere vrijwilligersorganisaties).
- Gemeente Amsterdam start samen met SIGRA (Amsterdamse koepel van zorgorganisaties) een pilot om respijtzorg voor mantelzorgers van burgers met complexe vragen vorm te geven in samenwerking met zowel informele als formele zorg en ondersteuning. Dit zal naar verwachting ook de regionale samenwerkingsverbanden versterken.
- Gehandicaptenzorgaanbieder Pameijer versterkt met buurtcirkels eigen kracht, sociale netwerken en wijkgericht werken.



- **Belangrijk is dat wijkgerichte samenwerkingsverbanden kennis en vaardigheden inschakelen en/of vergaren over mantelzorgondersteuning, over de versterking van het sociale netwerk en het samenwerken met vrijwilligers en hun organisaties.**
  Wijkgerichte samenwerkingsverbanden kunnen kennis over mantelzorgsteunpunten verwerven bij lokale mantelzorgondersteuners of andere deskundigen. Kennis over versterking van het sociale netwerk kan MEE bieden of gespecialiseerde (vrijwilligers)organisaties die deze dienst aanbieden. Samenwerking met vrijwilligers en hun organisaties vormt een belangrijk onderdeel van de te maken afspraken. Daarbij valt bijvoorbeeld ook te denken aan diverse vormen van vrijwillige cliënt- en mantelzorgondersteuning, waaronder vrijwillige ouderenadvisering en vrijwillige thuishulp. Naast steunpunten mantelzorg en welzijnsorganisaties die mantelzorgers direct of indirect ondersteunen, zijn er tal van vrijwilligersorganisaties op het terrein van zorg en ondersteuning actief, waarnaar sociale en zorgprofessionals kunnen doorverwijzen en waarmee ze kunnen samenwerken.

Voorbeeld uit de praktijk

Gemeente Leiden heeft een Mantelzorgakkoord gesloten met een breed palet aan organisaties die mantelzorgers ondersteunen en met de belangenorganisatie, de Leidse Vereniging van Mantelzorgers. Dit akkoord gaat uit van een integrale aanpak. De mantelzorger krijgt een apart gesprek aangeboden om diens behoeften, wensen en talenten te inventariseren. De aangesloten organisaties geven allen informatie, advies en ondersteuning aan mantelzorgers. De medewerkers zijn hierin geschoold.

Acties

- Zorgverzekeraars Nederland (ZN) deelt kennis onder haar leden over hoe zij mantelzorgondersteuning als onderdeel van preventie kunnen vormgeven. ZN doet dit via ZN weblog, ZN webnieuws en ZN dialoog.



- VWS, ZN, VNG en Mezzo maken afspraken over informele zorg als onderdeel van signalerende en verbindende functie van de wijkverpleegkundige. Dit resulteert onder andere in de VNG Focuslijst afspraken wijkverpleging (mei 2014) en in een training Samenspel (inclusief e-learning) voor wijkverpleegkundigen.
- In het project 'Sociaal werken in de wijk' werken Movisie, MOgroep, Lectoraat Maatschappelijk Werk van Hogeschool InHolland en V&VN samen aan de aanpak die de cliënt, de vrijwilliger en de professional recht doen. Dit krijgt zijn beslag in de website www.sociaalwerkindewijk.nl.
- Verenso publiceert het artikel Meer ouderengeneeskunde in de basisopleiding (april 2015) over het vroegtijdig opsporen van problemen ouderen door samenwerking.



Agendapunt 3a - **Transferzorg in relatie tot mantelzorg**

Dit agendapunt is geformuleerd op basis van de notitie Transferzorg in relatie tot mantelzorg (december 2015). Deze notitie is in zijn geheel te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.

Aanbevelingen

- **Transferverpleegkundigen moeten over voldoende competenties en tijd beschikken om met de cliënt én mantelzorger in gesprek te gaan over wat hen te wachten staat in de thuissituatie, met hen te bespreken wat zij daarvoor nodig hebben en aan hen suggesties te geven om de zorg en ondersteuning samen vol te houden.**
  Afstemming met en ondersteuning van mantelzorgers is een aspect van de werkzaamheden transferverpleegkundigen dat meer en meer aandacht vraagt. Mede om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast dreigen te raken.



Expertisegebied transferverpleegkundigen

In de beschrijving van het Expertisegebied van transferverpleegkundigen (V&VN, september 2014) is volop aandacht voor mantelzorg. In de verschillende rollen die de transferverpleegkundige vervult past ook ondersteuning van en samenwerking met mantelzorgers. Signaleren en bespreken in de keten, doorverwijzen en adviseren worden als belangrijkste taken genoemd.

- **Ziekenhuizen en revalidatiecentra kijken naar mogelijkheden om meer tijd te besteden aan het voeren van een goed gesprek met de mantelzorger (en patiënt) en om beter te kunnen doorverwijzen naar ondersteuningsmogelijkheden. Een optie hiervoor is het opzetten van een vrijwilligersfunctie.**
  In het ziekenhuis of revalidatiecentrum is het zinvol om de focus te leggen op wat de ziekte of aandoening en bijkomende veranderingen inhouden, wat dat voor de patiënt en mantelzorger betekent en hoe daarmee om te gaan. Een optie is ook om een vrijwilligersfunctie in het leven te roepen om de mantelzorger en ook de patiënt te kunnen adviseren en ondersteunen. Vaak zijn er al vrijwilligers actief in het ziekenhuis. Hun takenpakket zou kunnen worden uitgebreid of vernieuwd, in plaats of aanvullend op meer traditionele vrijwilligerstaken als koffieschenken. Door vrijwilligers uit verschillende gemeenten aan te trekken, is de kennis over de mogelijkheden zoveel mogelijk gewaarborgd. De vrijwilligers werken onder supervisie van de transferverpleegkundige, die eindverantwoordelijk is en blijft.



- **Ziekenhuizen en revalidatiecentra maken heldere afspraken over samenwerking in de zorgketen, die ten gunste komen aan mantelzorgers, zowel als het gaat om opname als bij de overdracht met doorverwijzen en/of zorgtoewijzing. In het kader van nazorg kunnen ze hier ook meer op monitoren, waarmee mogelijk onnodige hernieuwde opname van patiënten voorkomen kan worden.**
  Onder meer door met vergelijkbare formulieren te werken, mogelijk in aanvulling op het zorgleefplan, door informatie over te dragen, door een vergelijkbare werkwijze te hanteren en door voort te borduren op elkaars signalen en bevindingen. Zo zijn de rol van de huisarts en thuiszorg van groot belang als het gaat om transferzorg en goede opvang in de thuissituatie. Dit voorkomt bij mantelzorgers het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Voorbeeld uit de praktijk

- Transferverpleegkundigen van het Catharinaziekenhuis in Eindhoven volgden de opleiding Wmo-consulent. Op die manier kunnen ze patiënten en mantelzorgers beter adviseren over mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning en bouwen ze gelijk een relevant netwerk voor doorverwijzing en samenwerking op.
- Revalidatiecentrum Leijpark Libra biedt mantelzorgers de mogelijkheid om een dag mee te lopen. Zo worden ze voorbereid op de verzorging thuis.

Acties

- V&VN, Mezzo, VWS en het Expertisecentrum Mantelzorg stellen de notitie *Transferzorg in relatie tot mantelzorg* op, samen met beroepskrachten (huisartsen, transferverpleegkundigen en maatschappelijk werkers). Deze notitie is te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.
- In de handreiking *Respijtzorg voor gemeenten* die Movisie begin 2016 publiceert is er zijdelings aandacht voor transferzorg en de rol die gemeenten die hierbij kunnen spelen.



Thema 2: Toerusten

Een goede toerusting van mantelzorgers en vrijwilligers draagt eraan bij dat ze op adequate wijze zorg en ondersteuning kunnen bieden aan hun naasten en medeburgers. Daarnaast zijn er een aantal specifieke aandachtspunten bij mantelzorgsituaties waarbij complexe en/of intensieve hulpvragen spelen. Wat is daarvoor nodig?

Agendapunt 1 - Toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat mantelzorgers, andere leden van het sociale netwerk en vrijwilligers door scholing en training beter in staat worden gesteld om te komen tot goede uitvoering van hun zorg- en ondersteuningsactiviteiten.** De intensiviteit en complexiteit van zorg- en ondersteuningstaken bepaalt in belangrijke mate welke deskundigheid nodig of wenselijk is. Aansluiten bij bestaande trainings- en scholingstrajecten heeft daarbij de voorkeur, afgestemd op nieuwe ontwikkelingen en veranderingen. De trainingen moeten ook toegankelijk zijn, waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat mantelzorgers en vrijwilligers vaak overdag niet kunnen door zorg en/of werk. Ook andere vormen van scholing, zoals e-learning, zijn mogelijk.

- **Belangrijk is dat de organisaties van vrijwilligers in staat zijn om hen toe te rusten voor complexere en intensievere zorg en ondersteuning en hen te begeleiden als zij deze complexere en intensievere taken uitvoeren.** Het verkennen, stimuleren, verdiepen, vormgeven en organiseren van de samenwerking tussen de formele en informele zorg op landelijk en lokaal niveau, leiden voor vrijwilligersorganisaties in de zorg en ondersteuning nu en in de komende jaren tot extra werkzaamheden. Naar verwachting zal dit in sommige gevallen extra mankracht en extra competenties vergen, onder meer om in complexe situaties ondersteuning te kunnen bieden. Naarmate de vrijwilligers intensievere en complexere ondersteuning bieden aan de cliënt - zoals bijvoorbeeld bij VPTZ-vrijwilligers en maatjesvrijwilligers in complexere situaties



zoals Buddyzorg of Vriendendiensten - is deskundigheidsbevordering van groter belang dan voor bijvoorbeeld vrijwilligers die gezelschapsbezoeken afleggen. De vrijwilligerscoördinator heeft een belangrijke rol in de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. De coördinator bepaalt samen met de vrijwilliger wat mogelijk is, wat een vrijwilliger mag doen en waar grenzen liggen.

Voorbeeld van instrument

Alzheimer Nederland heeft de eerste app ontwikkeld voor mensen die zorgen voor iemand met dementie: de Alzheimer Assistent. In de Alzheimer Assistent staat informatie in tekst en in video over meer dan 60 onderwerpen. Deze adviezen worden gegeven door experts en mantelzorgers. Het aanbod van informatie zal blijven groeien. Gebruikers kunnen namelijk zelf tips delen en onderwerpen aandragen. Zo wordt de Alzheimer Assistent een breed gedragen hulpmiddel voor iedereen die samenleeft met iemand met dementie.

Meer informatie is te vinden op www.alzheimerassistent.nl

Het is van belang dat op lokaal en regionaal niveau aandacht is voor de organisatiekracht van vrijwilligersorganisaties en daarmee rekening wordt gehouden. Mogelijk vergt de uitvoering additionele financiële ondersteuning ('transitiebudget') van de landelijke vrijwilligersorganisaties met lokale afdelingen en/of landelijke koepels van lokale (zelfstandige) vrijwilligersorganisaties in zorg en ondersteuning en/of andere randvoorwaarden. Belangrijk is dat eerst in kaart wordt gebracht wat er nodig is voor lokale vrijwilligersorganisaties om de gewenste transformatie te volbrengen zodat zij daarmee voldoende kunnen aanhaken op de lokale vraag.

Acties

- Mezzo, NPV zorg, LPGGz, Agora en VGN organiseren een aantal bijeenkomsten en masterclasses uit om de achterban toe te rusten.



- ActiZ heeft in samenwerking met Agora een EVC-Methodiek (Erkenning Verworven Competenties) ontwikkeld, genaamd Skills in beeld. Deze methodiek geeft inzicht in de persoonlijkheid, vaardigheden, kennis, interesses, competenties en verwachtingen van de vrijwilligers en draagt zo bij aan een goede match tussen cliëntvragen en het aanbod van vrijwilligers, en biedt vrijwilligers de mogelijkheid door te stromen naar betaald werk.
- NOV stuurt het driejarige programma 'Vrijwillig dichtbij' aan. Dit programma vloeit voort uit het amendement Landelijke Vrijwilligersorganisaties van Dik en Van der Staaij. In dit programma worden landelijke vrijwilligersorganisaties in de zorg gestimuleerd om beter aan te sluiten bij de lokale zorg- en ondersteuningsbehoeften en worden zij ondersteund bij de deskundigheidsbevordering en begeleiding van vrijwilligers. Er wordt geïnvesteerd in de transformatie van landelijke organisaties naar organisaties op lokaal niveau en de efficiënte samenwerking tussen lokale vrijwilligersorganisaties. Landelijke vrijwilligersorganisaties ontvangen subsidie voor activiteiten die bijdragen aan versterking van de samenwerking tussen informele en formele zorg.



Agendapunt 1a - Toerusten van jonge mantelzorgers

Dit agendapunt is geformuleerd op basis van de notitie Jonge mantelzorgers (december 2015). Deze notitie is in zijn geheel te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat de problematiek rond jonge mantelzorgers systeembreed wordt opgepakt en dat gemeenten samenwerkingsverbanden stimuleren tussen verschillende organisaties als scholen, steunpunt mantelzorg, wijkteams, CJG, jongerenwerk, GGZ en GGD.**
  Gemeenten kunnen partijen stimuleren om samen te werken rond jonge mantelzorgers. Te denken valt aan jeugdgezondheidszorg (GGD, jeugdarts, Centrum van Jeugd en Gezin), zorgcoördinatoren en interne begeleiders van scholen,



zorg- en welzijnsinstellingen en organisaties voor mantelzorgondersteuning, zodat er een sterk netwerk ontstaat rond jonge mantelzorgers.

- **Jonge mantelzorgers hebben (h)erkenning en ondersteuning nodig om gezond op te groeien.**
  Om gezond op te groeien moet het sociale systeem rond jonge mantelzorgers hen herkennen als jonge mantelzorgers. Belangrijk is ook dat organisaties en professionals daarbij oog hebben voor risicogroepen binnen de doelgroep, zoals jongeren die zorgen voor een ouder met een psychiatrische aandoening.

Acties

- Diverse partijen organiseren scholing met het oog op vroegsignalering en outreachend ondersteunen van jonge mantelzorgers. De scholing richt zich op professionals van Wmo-loketten, sociale wijkteams en jeugdteams en voor wijkverpleegkundigen.
- VNG verkent de mogelijkheden tot samenwerking tussen verschillende disciplines om de ondersteuningstructuur rond jonge mantelzorgers te versterken. Het gaat hierbij om verbinding op het terrein van de Wmo, jeugd, onderwijs en publieke gezondheid.
- In samenspraak met de gemeente wordt desgewenst door organisaties voor mantelzorgondersteuning voorlichting op scholen gegeven. Mezzo rust de organisaties voor mantelzorgondersteuning toe om deze voorlichting te geven.
- In samenspraak met de gemeente kunnen organisaties voor mantelzorgonde steuning desgewenst lokaal lotgenotencontact en andere vormen van mantelzorgondersteuning organiseren. Zij maken gebruik van de *Handreiking opgroeien met zorg*. Zij wijzen jonge mantelzorgers op websites voor jongeren, zoals www.mezzo.nl/pagina/voor-jonge-mantelzorgers. Hierop staan tips, filmpjes en links naar jongerenwebsites.
- NJI en Movisie verkennen de mogelijkheden om rondom de meldcode *Huiselijk geweld en kindermishandeling* aandacht te vragen voor jonge mantelzorgers.
- NVS-NVL (Nederlandse Vereniging van Schooldecanen en Leerlingbegeleiders) verkent de mogelijkheden om tijdens de dag van de zorgcoördinatoren aandacht te besteden aan het thema jonge mantelzorgers.



- Movisie verkent de mogelijkheden om in het GGD-onderzoek Emovo vragen op te nemen over jonge mantelzorgers. De jeugdmonitor Emovo is een onderzoek naar de gezondheid, welbevinden en leefstijl van tweede en vierdejaars leerlingen in het voortgezet onderwijs.



Agendapunt 1b - Toerusten van oudere mantelzorgers

Dit agendapunt is geformuleerd op basis van de notitie Oudere mantelzorgers (juni 2015). Deze notitie is in zijn geheel te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.

Aanbevelingen

- **Jonge oudere mantelzorgers (65-plussers) en oude oudere mantelzorgers (75-plussers) vragen om een verschillende benadering.**
  Jonge oudere mantelzorgers kunnen zich meestal nog goed redden. Het is wel noodzakelijk hen voor te bereiden op een periode waarbij hun positie kwetsbaarder wordt. Preventieve en outreachende interventies kunnen problemen voorkomen. 65-plussers zijn meestal nog actief en veranderingsgezind. Ook beschikken ze nog over vitaliteit en onderscheidingsvermogen om zelfstandig wijzigingen in hun leefomgeving en -conditie door te voeren die er voor zorgen dat zij in de toekomst langer zelfstandig kunnen blijven wonen. De jonge oudere mantelzorger kan derhalve beter bewust gemaakt worden van aanpassingen in belangrijke leefdomeinen en de daarvoor benodigde acties ondernemen. Aanpassingen kunnen in deze leeftijdsfase makkelijker worden uitgevoerd.
  Oudere kwetsbare mantelzorgers zijn vaak ‘stille’ mantelzorgers. Zij herkennen zich meestal niet als mantelzorger. Outreachend werken is van belang om hen te vinden en overbelasting te signaleren. Huisartsen, wijkverpleegkundigen en leden van het wijkteam moeten sensitief zijn voor traditionele zorgopvattingen, met name als het gaat om mantelzorgers met een cultureel-religieuze achtergrond (reformatorisch, islamitisch). Oudere mantelzorgers zijn niet allemaal even digivaardig: in een tijd waarin veel informatie alleen online



te vinden is, is dat een handicap. Het ondersteuningsaanbod zou dan ook op andere manieren dan online vindbaar en toegankelijk moeten zijn. Ook is het belangrijk dat er maatschappelijke aandacht is voor dit thema.

Voorbeeld van instrument

- Mantelzorg Binnenboord is een toolkit met materialen voor besturen van verenigingen om aan de slag te gaan met de ondersteuning van de mantelzorgers onder de leden van een vereniging. www.mantelzorgbinnenboord.nl
- De gids voor mantelzorgers 2015 is een gezamenlijke uitgave van ANBO, Plus Magazine en de VNG. Het is een naslagwerk voor mantelzorgers, aangeboden door gemeenten. De gids geeft antwoord op vragen rondom het nieuwe zorgstelsel en de zorg voor een ander. Praktische informatie wordt gegeven over thuis blijven wonen, hulpmiddelen, veiligheid thuis, verhuizen of opname in een zorginstelling, online zijn en contact maken, etc.

- **Er moet (nog meer) aandacht zijn voor de ondersteuning van oudere mantelzorgers met een partner in een verzorgings- of verpleeghuis.**
  Op een gegeven moment kan de verzorgende oudere zo veel permanent intensief toezicht nodig hebben dat thuis wonen niet meer mogelijk is. De overgang van thuis naar de instelling en de overdracht van de ondersteuning en hulp vraagt specifieke aandacht voor de positie en het proces van de mantelzorger. De mantelzorg voor de oudere partner stopt niet na opname in een instelling. Bijna een kwart van de mensen die mantelzorg ontvangt, woont in een verzorgings- of verpleeghuis. Hun mantelzorgers zien hun inspanningen vaak als een noodzakelijke aanvulling op de professionele zorg die in de instelling wordt geboden.



Voorbeeld uit de praktijk

- Vrijwilligersorganisatie HandjeHelpen in Utrecht heeft een project opgezet om partners van mensen met dementie met een verstoord dag- en nachtritme 's nachts te ondersteunen. 'De Nachtwacht' is een vrijwilliger die gewoon in de woonkamer zit en de dolende dementerende 's nachts opvangt.
- Het Alzheimer Café is een maandelijkse, informele bijeenkomst voor mensen met dementie, hun naasten, hulpverleners en belangstellenden. De bijeenkomsten starten meestal met een lezing of interview. Daarna kunnen bezoekers ideeën, informatie en ervaringen uitwisselen.
- VPTZ Nederland is de landelijke vereniging van organisaties voor vrijwillige palliatieve terminale zorg, thuis of in hospices. In samenspel met de mantelzorgers en de beroepsmatige thuiszorg en ondersteunen vrijwilligers de cliënt en zijn naasten. www.vptz.nl.

Aanbevelingen uit de notitie Oudere mantelzorgers voor diverse partijen

Aanbevelingen voor zorgverzekeraars:

- Informeer oudere klanten en vergroot hun bewustzijn over zelfzorg, mantelzorg en mogelijkheden voor ondersteuning.
- Houd bij de inkoop van zorg en ondersteuning bij reguliere organisaties rekening met aanbod dat de zorg door (oudere) mantelzorgers verlicht, zoals respijtzorg en domotica.
- Zorg dat aanbod kenbaar en toegankelijk is.

Aanbevelingen voor gemeenten:

- Zorg voor een adequate sociale kaart op het gebied van mantelzorgondersteuning en respijtzorg.
- Informeer oudere mantelzorgers over mogelijkheden voor ondersteuning. Wijs oudere mantelzorgers op websites voor oudere mantelzorgers, zoals www.dementelcoach.nl.
- Betrek de mantelzorger bij het keukentafelgesprek.
- Werk aan netwerkondersteuning, zodat de mantelzorg door de ouderen 'verdund' wordt en er meer helpers actief worden.



- Koop zorg en ondersteuning in bij zorg- en welzijnsorganisaties die oudere mantelzorgers ontlasten, zoals dagopvang en dagbesteding (in de wijk). Stimuleer en faciliteer (buurt)hulpdiensten.
- Organiseer deskundigheidsbevordering voor leden van het wijkteam en het Wmo-loket op vroegsignalering en outreachend ondersteunen van oudere mantelzorgers.
- Zet in op preventieve huisbezoeken bij oudere ouderen en maak mantelzorg één van de vaste bespreekpunten.
- Stimuleer ketenaanpak van de zorg voor dementerenden en mantelzorgers waarbij een goede afstemming is tussen professionele ketenpartners en informele zorg.
- Faciliteer toepassingen van domotica om de zorg voor mantelzorgers te verlichten en informeer over slimme en gemakkelijke woningverbeteringen, teneinde langer thuis te kunnen blijven wonen.

Aanbevelingen voor zorg- en welzijnsorganisaties en professionals:
- Zorg voor een samenhangend aanbod aan laagdrempelige ondersteuning voor oudere mantelzorgers, dicht bij huis en dicht bij het zorgpad. Denk hierbij aan bijvoorbeeld cursussen til- en verplaatsingstechnieken.
- Informeer oudere mantelzorgers over diensten op het gebied van huishoudelijke hulp, over hulpmiddelen op het gebied van persoonlijke verzorging en over het verloop van de ziekte.
- Wijkverpleegkundigen komen veel in aanraking met (oudere) mantelzorgers. Neem daarom in de te ontwikkelen richtlijn voor wijkverpleegkundigen op dat zij de mantelzorger betrekken bij het keukentafelgesprek en bij het bespreken van het zorgleefplan.
- Stimuleer het gebruik van (vrijwillige) ondersteuning in de palliatieve fase, die juist soms de meest belastende fase is bij mantelzorg.

Aanbevelingen voor verblijfzorg/verpleegzorg:
- Stel familiebeleid op, samen met de cliëntenraad.
- Betrek de oudere mantelzorgers bij het zorgleefplan.
- Betrek ouderen mantelzorgers bij de zorg voor hun naaste: wat willen ze graag blijven doen? Wat valt hen zwaar? Dergelijke afstemming vergemakkelijkt de overgang van thuis naar verblijfszorg.



Aanbevelingen voor belangenorganisaties:

- Informeer ouderen over hun positie als mantelzorger en mogelijkheden voor kennis en ondersteuning, zowel door middel van publieksinformatie als in individueel contact.

Aanbevelingen voor vrijwillige zorgorganisaties:

- Informeer ouderen over hun positie als mantelzorger en mogelijkheden voor kennis en ondersteuning.
- Wijs oudere mantelzorgers op websites voor oudere mantelzorgers, zoals www.dementelcoach.nl.
- Werk aan netwerkondersteuning om mantelzorgers te verlichten.
- Ken de lokale sociale kaart op het gebied van mantelzorgondersteuning en respijtzorg zodat u ouderen kunt attenderen op mogelijkheden.

Agendapunt 2 - **Toegankelijke en adequate informatievoorziening en ondersteuningsinfrastructuur op gemeentelijk niveau**

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat gemeenten de komende tijd naast het vrijwilligersbeleid ook het mantelzorgbeleid (meer) versterken.**
  Door het goed organiseren van de toegang tot zorg en ondersteuning moeten gemeenten: (dreigend overbelaste) mantelzorgers goed en tijdig in beeld krijgen; passende respijtmogelijkheden voor de diverse categorieën cliënten en mantelzorgers behouden, uitbreiden of opzetten; investeren in lotgenotencontact voor mantelzorgers; samen met andere partijen de bijdrage van sociaal netwerk en van vrijwilligers vergroten; investeren in goede deskundigheid van het sociale netwerk, vrijwilligers en professionals (in complexe situaties). Gemeenten hebben eveneens de opdracht te zorgen voor passende waardering en erkenning van mantelzorgers.



- **Belangrijk is dat gemeenten, zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties gezamenlijk in kaart brengen welke behoeften, instrumenten en (respijt)voorzieningen er zijn en zorgen dat het respijtaanbod passend is bij de behoefte van cliënten en mantelzorgers.**
  Voor sommige groepen zorgbehoevende burgers is regionaal georganiseerde, gespecialiseerde respijtzorg nodig om ondersteuning voldoende op maat te kunnen aanbieden, zodat de mantelzorger even op adem kan komen en/of ruimte heeft om zijn of haar (werk)verplichtingen na te komen. Zaken als een duidelijke lokale en/of regionale sociale kaart (overzicht met lokaal ondersteuningsaanbod) kan mantelzorgers helpen bij het vinden van passende voorzieningen. Instrumenten ter versterking van het sociale netwerk zijn nuttig om mantelzorgers toe te rusten, dan wel hen te ondersteunen bij het vergroten van de bijdrage vanuit hun omgeving. Instrumenten om de zelfredzaamheid van mensen te vergroten, kan de activiteiten van mantelzorgers verlichten en hen samen met de cliënt in staat stellen de hulpvragen en het bijbehorend ondersteuningsaanbod helder te krijgen.

Acties

- VWS en VNG brengen in samenwerking met Mezzo de handreiking *Waardering van mantelzorgers: aandachtspunten voor lokaal beleid* (juli 2015) uit. Deze gaat in op de keuzes en afwegingen bij het vormgeven van beleid rond mantelzorgwaardering. Daarnaast zijn praktijkvoorbeelden van gemeenten opgenomen.
- VWS en VNG verkennen in samenwerking met Mezzo en Movisie de bovengemeentelijke sociale kaart in aansluiting op Regelhulp.nl, de digitale wegwijzer voor zorg of ondersteuning. Dit leidt tot aanpassing van het gemeenteplatform Regelhulp.nl.
- VWS stelt in 2014 extra middelen beschikbaar aan gemeenten om mantelzorgeondersteuning naar een hoger niveau tillen.



Agendapunt 3 - **Respijtzorg**

Aanbeveling

- **Belangrijk is dat gemeenten en zorgverzekeraars in overleg met cliënten, mantelzorgers en zorgaanbieders passende mogelijkheden voor respijtzorg realiseren.**
  Respijtzorg houdt in het tijdelijk overnemen van de totale zorg ter ontlasting van de mantelzorger, door beroepskrachten of vrijwilligers in de vorm van logeerhuis, thuisopvang, dagopvang of kortdurende opname. Respijtzorg kent een breed palet aan vormen: logeren in een instelling, dagbesteding (begeleiding in groepsverband) voor ouderen met dementie of vakantieprogramma's voor kinderen en jongeren met een handicap. Met passend respijtbeleid kunnen gemeenten samen met zorgverzekeraars, zorgaanbieders, werkgevers en andere gemeenten in de regio bijdragen aan het voorkomen van uitval en overbelasting van mantelzorgers. Het preventieve effect is daarbij belangrijk: mits op tijd ingezet, zorg een adempauze ervoor dat mantelzorgers de zorg beter en lang kunnen volhouden. Dit draagt eraan bij dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.
  In het wetsvoorstel Wlz wordt geregeld dat voor Wlz-gerechtigden die thuis wonen respijtzorg kan worden afgesproken als onderdeel van het zorgplan bij de leveringsvorm volledig pakket thuis (vpt), het modulair pakket thuis (mpt), dan wel als onderdeel van het budgetplan bij de leveringsvorm persoonsgebonden budget (pgb). Zo zal een Wlz-gerechtigde die thuis woont met een vpt, mpt of pgb met bijvoorbeeld zijn partners of ouders, af en toe (een dag of een week) in een Wlz-toegelaten instelling kunnen logeren. Dat kan nodig zijn om de mantelzorger even te verlichten. Ook zal een Wlz-gerechtigde kortstondig in een instelling kunnen worden opgenomen als de mantelzorger tijdelijk niet in staat is om dezelfde hoeveelheid mantelzorg te verlenen. De mantelzorger van een Wlz-gerechtigde kan als ingezetene van een gemeente gebruik maken van daar bestaande algemene voorzieningen.

Acties

- Mezzo zorgt voor actuele informatie over respijtzorg op haar site www.respijtwijzer.nl, onder andere over financieringsmogelijkheden voor respijtzorg. Op Regelhulp.nl is een link aangebracht naar de Respijtwijzer.



- VWS, het Expertisecentrum Mantelzorg en VGN verkennen hoe gemeenten respijtzorg passend bij de lokale vraag kunnen organiseren. VGN publiceert in december 2014 de handreiking *Logeeropvang*. Het Expertisecentrum Mantelzorg levert begin 2016 een volledig herziene editie van de *Handreiking respijtzorg* op (geactualiseerd en interactief).
- VWS, VGN, Mezzo, Movisie, VPTZ en ZN zorgen voor meer kennis bij zorgverzekeraars over mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning, waaronder respijtzorg.

Agendapunt 4 - **Empowerment van mantelzorgers**

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat mantelzorgers de kans krijgen een balans te zoeken en te vinden tussen diverse rollen en taken die zij vervullen.**
  Mantelzorgers vervullen diverse rollen in relatie tot hun naaste en in samenspel met anderen: ze bouwen de nodige expertise op vanwege hun vaak jarenlange ervaring en zijn samenwerkingspartner voor de formele zorg en ondersteuning. Ze zijn ook 'gewoon' partner, kind of anderszins familie en onderhouden een persoonlijke relatie met hun naaste. Daarnaast hebben ze een eigen leven met werk, vrijetijdsbesteding, hobby's, vrienden, vrijwilligerswerk. Vooral het eigen leven heeft vaak te lijden onder (jarenlange) mantelzorg. Maar om het vol te kunnen houden, is het juist van belang ook eigen bezigheden te behouden. Daar moet ruimte voor zijn. Het kan ook helpen als mantelzorgers (en cliënten) hun vraagverlegenheid overwinnen en mensen uit hun omgeving en/of vrijwilligers vragen een handje te helpen.

- **Belangrijk is dat op de werkvloer aandacht is voor werknemers die mantelzorg verlenen.**
  Mantelzorgers moeten zoveel mogelijk werk en zorg kunnen blijven combineren. Aandacht voor een goede balans tussen zorg- en werktaken voorkomt overbelasting en uitval. Dit vraagt om mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid, waarbij gestart wordt met het bespreekbaar maken van mantelzorg en op maat gekeken wordt of en hoe mantelzorg en werk te combineren zijn.



Voorbeeld van instrument

De methode Preventieve Ondersteuning Mantelzorgers (POM), ontwikkeld door het Trimbos Instituut, heeft tot doel het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers. Mantelzorgers worden actief opgespoord, waarna de ervaren belasting en knelpunten in kaart worden gebracht. Vervolgens wordt inzicht gegeven in ondersteuningsmogelijkheden.
www.trimbos.nl/onderwerpen/preventie/familie-en-mantelzorg/preventieve-ondersteuning-mantelzorg-pom

De MantelScan, uitgebracht door het Expertisecentrum Mantelzorg, is een instrument voor professionals in zorg en welzijn om samen met zorgvragers en mantelzorgers een (mantel)zorgnetwerk in kaart te brengen, waarbij aandacht is voor de kracht en risico's van dat netwerk. De scan biedt visuele hulpmiddelen die helpen bij het structuren van alle informatie over een netwerk. Informatie over het netwerk is belangrijk, omdat zorgen vaak verder reikt dan slechts het contact tussen één zorgvrager en één mantelzorger.
www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-mantelscan

Acties

- Movisie, Mezzo, V&VN en VNG werken aan het actieplan 'Depressiepreventie bij mantelzorgers'. Het Expertisecentrum Mantelzorg verzamelt instrumenten en praktijkvoorbeelden over GGZ-mantelzorg. De Vrije Universiteit ontwikkelt een online zelfmanagementcursus voor mantelzorgers van mensen met een depressie. Het LPGGz houdt begin 2015 een meldactie Ambulantisering.
- In 2015 is het actieplan 'Ouderen in veilige handen' afgerond met onder andere een inventarisatie van gemeentelijk beleid rond ouderenmishandeling en de verkenning aanpak van ontspoorde mantelzorg onder ouderen. Het ministerie zet het actieplan voort tot en met 2017. In het kader van de invoering van de Wet verplichte meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld ontwikkelt de Hogeschool van Anhem en Nijmegen (HAN) in opdracht van VWS een e-learning voor zorgprofessionals ter bevordering van signaleren van ouderenmishandeling. VWS zal in 2016 samen met de VNG pilots starten ter versterking van de



lokale aanpak van ontspoorde mantelzorg onder ouderen. De focus ligt op doorbreking van het taboe en verbeteren handelingsvaardigheid, door voorlichting en deskundigheidsbevordering. Partners zijn de VNG en (centrum)gemeenten, landelijke brancheorganisaties en kennisinstituten. Bij de uitvoering worden Veilig Thuis, organisaties voor mantelzorgondersteuning, wijkteams, huisartsen en wijkverpleegkundigen betrokken. De resultaten en ervaringen van de pilots worden nadien verder verspreid.

Agendapunt 5 - **Aandacht voor kwetsbare groepen cliënten en mantelzorgers**

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat gemeenten, zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties extra aandacht besteden aan mantelzorgers in specifieke, complexe situaties.** Bijzondere aandacht in het ondersteuningsbeleid dient uit te gaan naar mantelzorgers van zorgmijders, psychiatrische patiënten, mensen met dementie, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), een verstandelijk beperking, mensen in de palliatieve fase en zorgvragers uit andere gemeenten. Daarnaast is specifieke aandacht nodig voor jonge mantelzorgers, allochtone mantelzorgers en werkende mantelzorgers. Daarvoor moeten gemeenten ervoor zorgen dat de diverse behoeften van zowel de zorgbehoevende burger als de mantelzorger het uitgangspunt is van de informatievoorziening tijdens het gesprek aan de keukentafel en het gesprek over het zorg- of ondersteuningsplan. Ook is nodig dat partijen in de keten goed samenwerken om de gewenste ondersteuning tot stand te brengen, bijvoorbeeld in de Zorgadviesteams (ZAT-teams) waar zorg en onderwijs samen de problemen van jonge mantelzorgers kunnen bespreken naar aanleiding van signalen van mentoren.

Acties

- GGZ Nederland, LPGGz, Mezzo en VNG werken aan een beter aanbod voor mantelzorgondersteuning voor GGZ-mantelzorgers.
- Voor het project Sturing op Kwaliteit interviewt LPGGz naasten over allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld over de ervaren samenwerking met cliënten en professionals (2015).



- VNG verspreidt praktijkvoorbeelden in de hoe mensen met uiteenlopende beperkingen volwaardig kunnen meedoen in de samenleving. Zie de *Handreiking integrale vroeghulp* (december 2014).
- Mezzo verzorgt de website www.jong-zorgen.nl voor jonge mantelzorgers van Mezzo. Via de Mezzo community en de Facebookpagina Mezzo mantelzorg kunnen jonge mantelzorgers ervaringen delen.



Thema 3: Deskundigheids-bevordering

Bij dit thema staat centraal hoe formele en informele zorgverleners en ondersteuners de benodigde kennis en vaardigheden kunnen verwerven, deze kennis kunnen inzetten om beter samen te werken en zo een integraal aanbod aan zorg en ondersteuning te realiseren. Vanwege overlap met het thema Toerusten nemen we hier vooral de agendapunten voor deskundigheidsbevordering van professionals op.

Agendapunt 1 - Deskundigheid van professionals vergroten

Aanbevelingen

- **Belangrijk voor een goed samenspel is een actieve rol van professionals.** Zoals gezegd vergt meer eigen regie dat professionals leren kijken vanuit het persoonlijke welzijnsperspectief van hun cliënten. Dit vergt ruimte, zowel in de werkprocessen van de professionals als in hun eigen opvattingen over het vak. Belangrijk hierbij is dat professionals nieuwe competenties ontwikkelen, bijgeschoold worden en tegelijkertijd leren bakens te verzetten. De huidige veranderingen vragen van de professional een andere rol: meer coachend, faciliterend en terughoudend. Men spreekt hierin dan ook wel van ‘zorgen dát’ in plaats van ‘zorgen vóór’. Maar zeker ook over ‘zorgen met’, want professionals realiseren samen met mantelzorgers en vrijwilligers de benodigde zorg en ondersteuning. Zij gaan hiervoor in gesprek met mantelzorgers en vrijwilligers over wat hen in beweging zet, wat zij nodig hebben en waar ze tegenaan lopen. Dit is een beweging die met ‘Welzijn Nieuwe Stijl’ enkele jaren geleden succesvol binnen welzijn in gang is gezet en de mogelijkheid biedt om in interactie tussen zorg en welzijn van elkaar te leren.



Voorbeeld van instrument

MEE werkt landelijk met een evidence based methode gericht op sociale netwerkversterking. De werkwijze bestaat uit vier fasen waarin de cliënt achtereenvolgens zijn eigen verhaal kan doen, met hulp zijn situatie verheldert, zijn sociale netwerk laat meedenken en met zijn sociale netwerk afspraken maakt. Essentieel hierbij is de rol van de cliënt zelf bij het inschakelen van het eigen netwerk. Een klein team, bestaande uit de klant, mensen uit het netwerk en eventuele professionals, volgt de uitvoering en borging van de plannen en stelt deze waar nodig bij. Naast landelijke toepassing van deze werkwijze verzorgt MEE ook trainingen en workshops in Sociale Netwerkversterking aan gemeenten en professionals van andere instellingen.

PEP, de ondersteuningsorganisatie in de gemeente Den Haag heeft een digitale module ontwikkeld waarmee professionals en andere belangstellenden kennis kunnen verwerven over mantelzorg en de herkenning en ondersteuning van mantelzorgers. De basismodule is gericht op signalering en op doorverwijzing van mantelzorgers. De verdiepingsmodule is gericht op het voorkomen en eventueel reduceren van overbelasting.
www.pepdenhaag.nl/mantelzorg

V&VN verspreidt samen met Vilans onder beroepsbeoefenaars het 'Werkboek Samenredzaamheid'. Dit werkboek bevat onder meer een Teamscan, waarin teams in de ouderenzorg kunnen nagaan wat er nodig is om samen te werken met mantelzorgers, alsmede casusmateriaal bestemd voor reflectie en discussie om teams van zorgprofessionals te ondersteunen in de nieuwe manier van werken. www.zorgleefplanwijzer.nl/nieuws/item/samenwerken-met-de-client-en-zijn-netwerk-vraagt-nieuwe-vaardigheden

ZonMW heeft via het Op Een Lijn programma een Project Kapstok gesubsidieerd waarin allerlei tools voor professionals en mantelzorgers, inclusief samenspel, zijn ontwikkeld. De ervaringen en resultaten van Project Kapstok zijn tijdens een expertmeeting over de evaluatie van LHV toolkit 'Mantelzorg in de huisartsenpraktijk' overgedragen aan beleidsmedewerkers van de LHV, NHG, Expertisecentrum Mantelzorg en Mezzo.



- **Belangrijk is dat een sterke eerstelijn mensen beter in staat stelt langer zelfstandig te blijven wonen en mogelijkheden biedt voor passende ondersteuning in combinatie met een goed samenspel met de informele zorg en ondersteuning.** Zo is het relevant dat huisartsen en praktijkondersteuners oog hebben voor de behoeften van mantelzorgers en daarmee bijdragen aan het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers. Ook wijkverpleegkundigen moeten competenties ontwikkelen die hen in staat stellen om samen te werken met mantelzorgers, sociaal netwerk en vrijwilligers en vanuit de zorg verbinding te maken met welzijn en cliëntondersteuning. Belangrijk is bovendien dat tijdig geanticipeerd wordt op het versterken van de thuissituatie. Ruim voor ontslag uit het ziekenhuis of revalidatiecentrum, moet al gekeken worden naar de zorgbehoefte van de cliënt en de krachten en zwaktes in hun netwerk.

- **Belangrijk is dat de professional, als onderdeel van het sociale wijkteam en/of andere samenwerkingsverbanden in zorg en welzijn toegerust is om speciale behoeften van kwetsbare groepen te herkennen.** In het samenspel moet er aandacht zijn voor kwetsbare groepen en eventueel ontspoord gedrag als gevolg van de toenemende druk op de sociale omgeving van cliënten die intensieve ondersteuning behoeven en/of waarbij het netwerk niet toereikend is. Veel kwetsbare burgers in de wijk, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking, psychische problemen, verslavingsproblematiek of niet-aangeboren hersenletsel hebben vaak minder stevige sociale netwerken. Dit kan komen omdat zij door hun beperking of problematiek moeite hebben met het aangaan of onderhouden van sociale relaties. Ook kan het zijn dat het netwerk van mensen onderdeel is van de problematiek of zelf te zwak is om een mantelzorgtaak te vervullen.



Voorbeeld van instrument

De LHV, Landelijke Huisartsen Vereniging, heeft in samenwerking met Mezzo en het Expertisecentrum Mantelzorg de toolkit Mantelzorg in de Huisartsenpraktijk ontwikkeld. Een huisartspraktijk van 2.500 patiënten, telt maar liefst 500 mantelzorgers. Een op de vijf patiënten in de praktijk is dus mantelzorger. Hoewel mantelzorgondersteuning geen specifieke huisartsgeneeskundige zorg is, kunnen huisartsen en met name praktijkondersteuners (POH-ers) door hun vertrouwensfunctie een zinvolle bijdrage leveren in de signalering en preventie van overbelaste mantelzorgers. Met de toolkit biedt de LHV haar leden middelen om te herkennen wie mantelzorgers zijn, of zij ondersteuning nodig hebben en waar ze deze ondersteuning kunnen vinden.

Acties

- ActiZ, Mezzo en NOV agenderen een goed samenspel. In de notitie *Samen in de zorg* (2013) formuleren zij hun gemeenschappelijke visie op samenspel. Het Mezzo Stoplichtspel (2014) wordt geactualiseerd. Partijen organiseren verschillende werkconferenties, workshops en masterclasses (2014 en 2015). ActiZ geeft een e-zine uit met als thema 'familie'. Mezzo en ActiZ ontwikkelen een campagne over mantelzorg en het betrekken van mantelzorgers bij de zorg, gericht op zorgprofessionals. Zij ontwikkelen in 2014 de test In gesprek gaan met mantelzorgers voor zorgprofessionals in VG en GGZ. Ook ontwikkelen zij een trainingsaanbod voor vrijwilligers en drie e-learning modules voor vrijwilligers, getiteld 'Een goed gesprek', 'Verschuivende grenzen' en 'Signaleren'. Mezzo verzamelt in 2015 goede praktijken en filmpjes. ActiZ publiceert in het kader van de campagne 'Het nieuwe ouder worden' maandelijks Het Vitaal Journaal en laat in de serie Topmomenten goede voorbeelden zien van innovaties en veranderingen in de zorg.
- ActiZ vraagt aan haar leden aandacht voor het realiseren van goede inzet en ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. In dat kader ontwikkelt ActiZ de toolkit Zorg beter met Vrijwilligers.
- BTN werkt binnen de Mantelzorgacademie aan de versterking van de positie van mantelzorgers en aan de verbetering van het samenspel tussen professional en



mantelzorger. BTN ontwikkelt informatiekaarten voor mantelzorgers, gericht op ondersteuning bij zorghandelingen en het omgaan met gedragsveranderingen. Daarnaast maakt BTN een handreiking voor zorgverleners om op een andere manier de samenwerking aan te gaan met mantelzorgers.

- VGN stelt zich ten doel om mantelzorgers, het sociaal netwerk en vrijwilligers zo goed mogelijk voor te bereiden op de transformatie. VGN doet dit door kennis te verspreiden (e-zines), door kennisuitwisseling te faciliteren, door regiobijeenkomsten te organiseren waarin zorgaanbieders en lokale partners geïnformeerd worden over de verdere transformatie en door een vraagbaak te zijn voor VGN-leden over het samenspel met informele zorg. Ook lanceert VGN een nieuwe themapagina op kennispleingehandicaptensector.nl over de communicatie tussen professionals en mantelzorgers.
- GGZ Nederland agendeert methodieken en initiatieven die hun waarde bewezen hebben bij ondersteuning van en samenwerking met informele zorg. Zoals de methodiek *Herstellen doe je zelf*, maatjesprojecten, de triadekaart van Ypsilon, de *Handreiking Patiëntenparticipatie*, de *Handreiking Signaleren en melden van (on)veiligheid door cliënten en naasten* en de steunpunten zelfhulp.
- V&VN stimuleert aanvragen van accreditatie voor scholingsaanbod op het onderwerp samenwerken met informele zorgverleners.

Agendapunt 2 - **Randvoorwaarden en richtlijnen**

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat er binnen de zorg- en ondersteuningsorganisaties aandacht is op strategisch niveau, organisatorisch niveau, en op het niveau van de professional voor de mogelijkheden om informele zorg en ondersteuning te versterken en goed te ondersteunen.**
  Zowel bij de indicatiestelling, het maken van afspraken, als bij de bespreking van het zorgplan en het bieden van zorg en ondersteuning dient voldoende aandacht te zijn voor de samenwerking met en begeleiding van mantelzorgers, het sociaal netwerk en vrijwilligers.



- **Belangrijk is dat beroepsorganisaties voor professionals in de zorg en ondersteuning in samenspraak met de branche- en belangenorganisaties de specifieke competenties bespreken die nodig zijn voor professionals om de nieuwe rol te vervullen in samenspel tussen informele zorg en ondersteuning, en deze verwerken in de relevante beroepsprofielen en beroepsgerichte gedragscodes of richtlijnen.**

- **Belangrijk is dat organisaties investeren in deskundigheidsbevordering van professionals en de benodigde randvoorwaarden scheppen in de vorm van voldoende tijd en financiële middelen.**
  Borging van voldoende deskundigheid is essentieel en kan bijvoorbeeld door het maken van een opleidingsplan of het opzetten en volgen van intervisiebijeenkomsten na afloop van een training.

- **Belangrijk is dat de richtlijnen voor verpleegkundig en verzorgend handelen die de beroepsgroep V&VN met patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en verzekeraars ontwikkelt, ondersteunend zijn aan de nieuwe manier van werken, en aandacht besteden aan de rol van de informele zorg bij de kwaliteit van leven voor de cliënt.**

- **Belangrijk is dat de aandacht voor deskundigheidsbevordering uiteraard niet alleen uitgaat naar de huidige professionals in zorg en ondersteuning.**
  Toekomstige professionals moeten in hun opleiding goed worden voorbereid op de praktijk waarin een goed samenspel met mantelzorgers en vrijwilligers essentieel is.



Acties

- V&VN heeft in het normenkader en de richtlijnen aandacht voor het in beeld brengen van het sociale netwerk van de cliënt en de samenwerking met de informele zorgverlener. De beroepsvereniging realiseert de themapagina Mantelzorg waarop het standpunt over samenwerken met informele zorg en verschillende materialen te vinden zijn. V&VN maakt in 2015 samen met het Expertisecentrum Mantelzorg een toolkit voor thuiszorgmedewerkers.
- Het Expertisecentrum Mantelzorg zet zich samen met mbo- en hbo-opleidingen in om ervoor te zorgen dat er in het beroepsonderwijs meer aandacht komt voor informele zorg. Het plan hiervoor, getiteld Onderwijs maakt zich sterk voor mantelzorgers en vrijwilligers, wordt in overleg met het onderwijs, brancheorganisaties en beroepsverenigingen gemaakt. In de periode 2015 tot 2017 ontwikkelt het Expertisecentrum Mantelzorg samen met opleidingen, docenten en curriculumontwikkelaars lesmateriaal en worden gastlessen verzorgd.



Thema 4: Vrijwilligers nieuwe stijl

Er komt vraag naar meer vrijwilligers in de zorg en ondersteuning en specifiek naar deskundige en goed opgeleide en begeleide vrijwilligers. Ook de match tussen de vraag vanuit burgers en cliënten en het 'aanbod' aan vrijwilligers is en blijft van belang, met name in de complexere hulpsituaties. Wat is er nodig voor een succesvolle werving, passende scholing en begeleiding en goede matching van diverse groepen vrijwilligers?[2]

Agendapunt 1 - Vrijwillige inzet versterken

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties meer vrijwillige inzet weten te realiseren.**
  Vrijwilligers in zorg en welzijn ondersteunen burgers met een hulpvraag en cliënten op uiteenlopende manieren. Daarnaast verlichten ze de taken van mantelzorgers door de tijdelijke en volledige overname van zorg, bijvoorbeeld in logeervoorzieningen, maar ook aan huis. Met de stelselherzieningen krijgen ook vrijwilligers andere taken: ze worden betrokken bij complexere hulpvragen, werken samen met mantelzorgers en zullen in sommige gevallen ook meer faciliteren en coachen dan zelf zorgen. De zoektocht naar voldoende nieuwe vrijwilligers, gelet op de vraag (kwantitatief en kwalitatief), is daarbij een belangrijk aandachtspunt. De kern van vrijwillige inzet is daarbij dat mensen zich vanuit intrinsieke motivatie committeren en daarom niet instrumenteel ingezet moeten worden.

2 Een deel van de aanbevelingen en actiepunten rond vrijwilligerswerk in zorg en ondersteuning zijn ook terug te vinden bij de andere themagroepen.



- **Belangrijk is om gebruik te maken van nieuwe communicatievormen, zoals online platforms, om vrijwilligers te vinden en te binden en deze digitale platforms goed te laten aansluiten op de bestaande structuur van vrijwilligers-, zorg en ondersteuningsorganisaties.**
  Online platforms zoals wehelpen.nl en zorgvoorelkaar.com zijn een waardevolle aanvulling op de makelaarsfunctie van vrijwilligersorganisaties en -steunpunten. Ze boren nieuwe doelgroepen aan en brengen mensen met een hulpvraag en hulpaanbod bij elkaar. Voor de meest kwetsbare cliënten is het echter te risicovol om alleen online te matchen. Ook is het belangrijk niet alles in te zetten op online marktplaatsen: de menselijke maat, de menselijke makelaar, blijft onmisbaar.

- **Belangrijk is om gemeenschapszin en nabuurschap te versterken door mede ruimte te bieden voor vrijwillige inzet via burgerinitiatieven.**
  Buurten en dorpen zijn bij uitstek de plek waar gemeenschapszin tot uiting komt. Hier ontwikkelt zich vanuit diverse sociale verbanden een breed palet aan initiatieven. Er kunnen organisaties of netwerken in buurten ontstaan die zorg tot doel hebben, zoals een verband van ‘naobers’ of burenhulp. Maar ook buurtorganisaties gericht op andere zaken dan zorg, zoals de verkeersveiligheid en groen- en speelvoorzieningen. Lokale politici en bestuurders doen er goed aan in te zetten op de stimulering van sociale samenhang in de bestaande, door mensen zelf gekozen sociale verbanden. Het gaat dan bijvoorbeeld om initiatieven die zich vanuit een intrinsieke motivatie richten op de zorg voor kwetsbare mensen, zoals de oprichting van zorgcoöperaties.

Acties

- VWS, BZK, NOV en Movisie ontwikkelen in 2015 een e-publicatie voor vrijwilligersorganisaties en beleidsmedewerkers van gemeenten waarin wordt ingezoomd op belangrijke regelgeving voor vrijwilligers. Doel is het beperken van belemmerende regelgeving voor burgerinitiatieven en vrijwilligerswerk.



- VWS en VNG geven in samenwerking met NOV de handreiking *Vrijwillige inzet is de basis, aandachtspunten voor lokaal beleid* (december 2014, auteur Movisie) uit.
- VWS en VNG agenderen de reputatie van het vrijwilligerswerk. In de *publicatie Vrijwillige inzet is de basis, aandachtpunten voor lokaal beleid* is er ruime aandacht voor nieuwe vormen van vrijwilligerswerk en worden gemeenten opgeroepen daarvoor een open houding te laten zien. Dit verbetert het imago van vrijwilligerswerk en maakt het aantrekkelijker om als burger actief te zijn.
- De ministeries VWS en BZK geven daarnaast ruimschoots aandacht aan het fenomeen 'Right to Challenge', onder andere tijdens het festival 'De energieke samenleving'. Daarnaast heeft VWS een handreiking over dit onderwerp ontwikkeld.

Voorbeeld uit de praktijk

Vanuit de samenleving zijn er de laatste jaren diverse maatschappelijke 'makelaars' opgestaan die vrijwillige inzet aanjagen en het aanbod van burgers die zich in willen zetten, matchen met hulpvragen. Deze makelaars koppelen mensen aan groepen die ze in het normale leven niet ontmoet zouden hebben.

Nederland Cares
Actief in negen steden, koppelt young professionals aan cliënten van zorg- en welzijninstellingen. De vrijwilliger bepaalt zelf wanneer, hoe vaak en voor welke activiteit hij of zij zich aanmeldt. Via een online kalender worden op iedere dag van de week leuke vrijwilligersactiviteiten aangeboden.
Zie www.nederlandcares.nl

Stichting Present
Actief in 69 plaatsen, daagt groepen zoals vrienden, gezinnen, collega's, kerkgenoten, studenten en scholen uit om zich op een zelfgekozen datum in te zetten voor plaatsgenoten in een sociaal isolement. Hierbij wordt samengewerkt met de lokale zorg en welzijnaanbieders.
Zie www.stichtingpresent.nl



Agendapunt 2 - Benutten van (ervarings)deskundigheid

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat organisaties vrijwilligers vinden en binden die bereid en in staat zijn tot het uitvoeren van meer complexe werkzaamheden.**
  Daarbij dient een goede mix tot stand te worden gebracht van vrijwilligers die hand- en spandiensten en vrijwilligerswerk met een meer intensief en structureel karakter willen verrichten. De vrijwilligers hebben daarbij goede scholing en begeleiding nodig en de organisatie moet continuïteit, kwaliteit en veiligheid kunnen bieden. Vrijwilligerswerk op het gebied van complexe zorg en ondersteuning is van hoge kwaliteit.

- **Belangrijk is om er rekening mee te houden dat vrijwilligers een kleurrijke verzameling mensen vormen die uiteenlopende motieven en doelen hebben en diverse vormen van ondersteuning kunnen gebruiken waar organisaties op moeten aansluiten.**
  Denk aan mensen die in het kader van re-integratie of inburgering vrijwilligerswerk verrichten. Professionals in zorg en ondersteuning hebben tijd, kennis en vaardigheden nodig om met deze nieuwe groepen vrijwilligers te leren werken.

- **Belangrijk is om kansen voor meer inzet van cliënten als vrijwilliger te benutten.**
  Binnen de GGZ en in de gehandicaptensector bestaat een belangrijke groep vrijwilligers uit cliënten zelf. De informele zorg rondom cliënten zou verstevigd kunnen worden als er meer geïnvesteerd wordt in het ondersteunen en faciliteren van cliëntgestuurde initiatieven, zelfhulpgroepen en lotgenotencontact. Daarnaast zou het goed zijn als er meer samengewerkt wordt met vrijwillige hulporganisaties, net zoals nu al gebeurt binnen de ouderenzorg.

- **Belangrijk is dat knelpunten rond vrijwilligerswerk in zorg en ondersteuning en behoud van WW-uitkering worden opgelost.**
  Op dit moment zijn er echter in de praktijk slechts zeer beperkte mogelijkheden om vrijwilligerswerk met behoud van een WW-uitkering te doen. Verruiming van de criteria voor het verrichten van vrijwilligerswerk met behoud van



WW-uitkering is gewenst. De bijdrage die vrijwilligers bereid zijn te leveren, is en blijft waardevol.

Acties

- Vanaf 1 januari 2015 worden mensen met een werkloosheidsuitkering in staat gesteld om vrijwilligerswerk te doen. In het kader van geleid vrijwilligerswerk maken zorg- en ondersteuningsorganisaties afspraken over wederzijdse samenwerking, facilitering en financiering van diensten. Op 12 mei 2015 publiceerde het NOV een nieuwsbericht waarin zij oproept tot discussie over de tegenprestatie. NOV richt een meldpunt vrijwilligerswerk en WW in. In een aantal gemeenten wordt gemonitord hoe uitkeringsgerechtigden actief zijn in de samenleving. Deze monitoring kan mogelijk uitgebreid worden.
- Mezzo stelt een handleiding op met richtlijnen voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties over de inzet en begeleiding van vrijwilligers. Dit resulteert in een Gebruiksaanwijzing voor gemeenten.
- Het NPCF stelt samen met een aantal partners de handreiking Voorbereiding inzet van ervaringsdeskundige vrijwilligers op.

Voorbeeld uit de praktijk

Project Talent
Gemeente Apeldoorn organiseert samen met partners buurtontmoetingsplekken en dagbestedingsplekken als algemene voorziening voor de mensen in de wijk. Er wordt met behulp van vrijwilligers en professionals met benodigde kennis en expertise van diverse doelgroepen activiteiten en ondersteuning geboden en de mogelijkheid geboden tot het inzetten van talenten: het bieden van dagstructuur en het leren van vaardigheden.

Zorgvrijwilligersbrigade
Diverse vrijwilligersorganisaties in de zorg en ondersteuning werken in Venlo samen in Informele Zorgpartners (IZO) en presenteren zich gezamenlijk als zorgvrijwilligersbrigade bij de sociale wijkteams. Ze hebben een flyer uitgebracht en zijn bereikbaar via een eigen e-mailadres.



Agendapunt 3 - Investeren in efficiënte en effectieve deskundigheidsbevordering en infrastructuur voor vrijwilligerswerk

Aanbevelingen

- **Belangrijk is dat vrijwilligersorganisaties training en begeleiding van vrijwilligers bieden op het terrein van (complexe) zorg en ondersteuning en dat dit mede wordt ondersteund vanuit gemeenten.**
  Service delivery-organisaties en bestaande en nieuwe projecten zijn van het grootste belang voor de gemeenschap en de ondersteuning van kwetsbare mensen. Het is daarom eveneens relevant dit type organisaties (financieel) te ondersteunen. Waarborg als gemeente de continuïteit van de coördinatiefunctie binnen vrijwilligersorganisaties waar nodig in het belang van continuïteit, kwaliteit en veiligheid van het vrijwilligerswerk en van de makelaarsfunctie om een goede match tussen vraag en ('nieuw') aanbod te waarborgen. Stimuleer dat vrijwilligersorganisaties kennis en kunde waar wenselijk bundelen en ten opzichte van elkaar de toegevoegde waarde inzichtelijk maken.

- **Belangrijk is dat vrijwilligersorganisaties die in dezelfde regio en/of dezelfde sector actief zijn, bijdragen aan het realiseren van een goede infrastructuur door hun aanbod onderling af te stemmen en gezamenlijk te overleggen over werving, scholing en dergelijke.**
  Zo kan effectief en efficiënt voor een passend aanbod worden gezorgd en kan het gesprek worden gevoerd met andere relevante partijen en gemeenten over randvoorwaarden en samenwerking.

- **Belangrijk is dat de deskundigheidsbevordering van vrijwilligersorganisaties vanuit het landelijk niveau efficiënt en effectief georganiseerd wordt.**
  Vrijwilligersorganisaties in het Landelijk Overleg Vrijwilligersorganisaties in Zorg en welzijn (LOVZ) zetten zich in om lokale organisaties en afdelingen te ondersteunen in het vormgeven van lokale samenwerking. Het doel van lokale samenwerking is dat deze organisaties zich beter kunnen positioneren op het lokale speelveld en dat de vrijwilligerssector in zijn geheel beter in beeld is bij gemeente en andere partners zoals aanbieders van formele zorg. Door bundeling van kennis en kunde kunnen de organisaties ook elkaar versterken, zodat er veel keuze blijft voor mensen die vrijwilligerswerk zoeken dat bij hen past.



Samenwerken is daarmee voor het vinden en binden van vrijwilligers van belang. Evenals het gezamenlijk ontwikkelen van beleid om oude en nieuwe vindplaatsen van vrijwilligers goed te benutten.

Acties

- Gemeenten moeten investeren in het versterken van de benodigde infrastructuur om de continuïteit en kwaliteit van het vrijwilligerswerk te behouden en te vergroten. Dit krijgt vorm in het programma 'Vrijwillig dichtbij' dat door NOV aangestuurd wordt. Hierin worden landelijke vrijwilligersorganisaties in de zorg gestimuleerd een stevige rol te pakken bij de decentralisaties. Er wordt dus een koppeling gemaakt tussen de gemeentelijke doelen en de mogelijkheden van vrijwilligersorganisaties. In de al eerder genoemde handreiking Vrijwillige inzet is de basis, aandachtspunten voor lokaal beleid wordt hieraan ook aandacht besteed.
- Vrijwilligersorganisaties en gemeenten streven naar diversiteit in financieringsvormen die lokale samenwerking tussen organisaties en burgerinitiatieven bevorderen. Over dit onderwerp wordt in het najaar van 2015 met de VNG en andere netwerken gesproken. De MOgroep heeft als ambitie om het ondernemerschap van sociale professionals te versterken en organiseert bijeenkomsten en trainingen over dit onderwerp.
- NOV en haar leden brengen in 2014 de e-publicatie *Lokaal samenwerken in zorg en welzijn* uit. Zie www.lokaalsamenwerken.nl.



Thema 5: Burgers aan het roer



Hoe kunnen bewoners, organisaties en de overheid als partners werken aan het versterken en verrijken van het zelforganiserend vermogen van de samenleving? Want het is tijd voor een andere insteek. Een insteek, waarbij burgers - in hun rol als actieve inwoner, mantelzorger en vrijwilliger - daadwerkelijk een zichtbare positie hebben en invloed en zeggenschap krijgen. Zowel om beleidsmatige doelen te kunnen realiseren als om de individuele en gezamenlijke belangen en doelen van burgers te honoreren. Door in te spelen op het zelforganiserend vermogen van burgers op zo'n manier dat zij bijdragen aan hun eigen maatschappelijke activiteit én die van de doelgroepen die zij bedienen, kan een groter beroep op informele en formele zorg worden voorkomen. Op deze manier doet iedereen mee naar vermogen. Daarbij is het belangrijk dat de systeemwereld aansluit bij de kernwaarden en drive van vrijwilligers en actieve burgers. En niet andersom.

Beleidsmakers en organisaties formuleren doelen als maatschappelijke activering, het vergroten van gezondheid en welbevinden en individuele ontwikkeling. Of over sociale cohesie, inclusie en emancipatie. Interessant is dat met name veel burgerinitiatieven, vrijwilligersorganisaties, bewonersbedrijven en sociaal ondernemers een zeer praktische en directe insteek hebben. Ze starten gewoon met de verzorging van oudere buurtbewoners, het fietsklasje voor allochtone vrouwen of de coöperatie die zorg levert aan een heel dorp. Vaak uit frustratie in combinatie met sociaal gevoel. Met anderen als dat past, maar alleen als dat sneller of beter gaat. Niet alleen bereiken ze daarmee directe positieve resultaten, maar ze creëren vaak ook meervoudige waarde: die draagt bijvoorbeeld niet alleen bij aan gezondheid, maar leidt ook tot meer welbevinden bij zowel hulpvragers als hulpbieders. En een duurzaam verdienmodel.

Op deze manier werken aan maatschappelijke waarde lijkt ons een krachtig uitgangspunt voor het stimuleren van informele ondersteuning. Daarbij geldt enerzijds dat er allerhande nieuwe partijen opkomen: buurthuizen in zelfbeheer, zorgcoöperaties, bewonersbedrijven, sociaal ondernemers, sociale firma's. Zij zijn vaak deels burgerinitiatief, deels marktpartij, deels overheidsuitvoerder. Ander-



zijds geldt dat de traditionele spelers in het sociale domein (overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatief) mede onder invloed van bovenstaande ontwikkeling hun functies en taken herdefiniëren. De aanpak van maatschappelijke vraagstukken op de langere termijn kan alleen succesvol verlopen als een nieuwe samenspel ontstaat tussen alle partijen die er lokaal toe doen met een duidelijke beweging naar invloed en zeggenschap bij burgers.

Dit hoofdstuk is een verkorte weergave van de notitie *Actieve burgers aan het roer. Maatschappelijk actief zijn door informele ondersteuning* (december 2015) opgesteld door de vijfde werkgroep rond het thema 'Maatschappelijk Actief zijn door Informele Ondersteuning'. Deze notitie is te downloaden op www.toekomstagendainformelezorg.nl.

Agendapunt 1: **Naar een nieuwe rolverdeling**

De transities en transformaties in het sociale domein leiden tot een verschuiving van rollen en inbreng. Die verschuiving dient gericht te zijn op het vergroten van het zelforganiserend en zelfversterkend vermogen van burgers in het bieden van informele ondersteuning. Echter zonder dat daarmee de andere spelers uit beeld verdwijnen. Alleen in samenhang tussen informeel en formeel kunnen maatschappelijke vragen aangepakt worden. Dit betekent tevens een bewustwording ontwikkelen bij mensen dat zij zelf keuzes kunnen en mogen maken. Ook betekent dit de dialoog aangaan met elkaar over wenselijkheid en haalbaarheid, en daarmee een andere waarde creëren. Er zijn nog steeds veel kwetsbare inwoners die zich niet eens bewust zijn van het feit dat ze keuzes kunnen maken. Vanuit de ondersteuning in die bewustwording ontstaan aanpakken als Welzijn op recept en Blended dienstverlening waarbij hulpvragers actieve burgers worden.



Voorbeeld uit de praktijk

Blended dienstverlening
DOCK werkt sinds 2012 met Blended dienstverlening: een mix van vrijwillige inzet, het sociale netwerk, collectieve dienstverlening en professionals. Medewerkers, burgers en opdrachtgevers zijn enthousiast. Uitgangspunten:

- Het initiatief om iets te organiseren komt van burgers zelf. Zij komen naar de professional. Professionals adviseren, geven tips, nemen het initiatief niet over, spreken burgers aan op hun rol en maken hen bewust van hun (niet) handelen.
- De aanvraag van geld doet de professional niet alleen, maar samen met een of meer bewoners. De professional is ondersteuner en geen trekker. Hij laat de burgers zo veel mogelijk participeren.
- Resultaten: burgers kunnen zelf een activiteit organiseren, leren elkaar kennen en elkaar aanspreken. Meer burgers participeren in de wijk en voelen verantwoordelijkheid voor de buurt.

Aanbevelingen

- **Herdefinieer rollen en inbreng.**
  Op voorhand is niet altijd duidelijk wie wanneer welke rol of inbreng het beste kan bieden. Dit betekent dat betrokken partijen mogelijke rollen in kaart moet brengen. Dit is meer dan het maken van een lijstje, maar vergt ook een gesprek over de wenselijkheid en haalbaarheid ervan. Kan en wil een burgerinitiatief of een (lokale afdeling van een) vrijwilligersorganisatie ook op de langere termijn optreden als trekker van een maatschappelijke alliantie? Is het helpend om de gemeente vooral in de rol van netwerker of regisseur te positioneren? Zit de grootste meerwaarde van de informele organisaties in het leveren van handjes of in het coördineren van een project? En hoe worden hierin het belang en de stem van kwetsbare burgers meegenomen?
  Tegelijkertijd vergt het centraal stellen van die stem en inbreng van de (kwetsbare) burger, dat hij zich voldoende bewust is van de ruimte om zelf keuzes te maken en dat hij daartoe in staat is én in staat gesteld wordt. Investeringen in bewustwordingsactiviteiten, capaciteitsopbouw en aanpassing van werkwijzen zijn daarmee op hun plaats. Daarbij geldt dat zeker voor kwetsbare groepen



samenwerking tussen informele en formele ondersteuning (als vangnet) nodig blijft. De overheid moet in dit proces niet loslaten, maar anders vasthouden. En de beroepskracht moet niet op zijn handen zitten, maar present zijn. De gemeente kan in dit proces fungeren als trekker die partijen in zorg en welzijn bij elkaar brengt. De gemeente wordt geaccepteerd als facilitator en is daarom de aangewezen partij om de ontmoeting tussen de verschillende partijen te arrangeren.

Voorbeeld uit de praktijk

Samenwerken gewoon doen
Vanaf 1 januari 2016 worden de gemeenten Naarden, Bussum en Muiden samengevoegd tot de nieuwe gemeente Gooise Meren. Voor de gemeente aanleiding om de relatie met de burger onder de loep te nemen. Uitgangspunt is dat er gelijkwaardige samenwerking nodig is tussen alle betrokkenen op basis van ieders talenten. In een aantal sessies in de verschillende kernen hebben actieve burgers, vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties en welzijnsinstellingen, ambtenaren en raadsleden goede voorbeelden van die samenwerking geïnventariseerd. Vervolgens zijn met behulp van creatieve werkvormen beelden geschetst van hoe gelijkwaardige samenwerking er in de toekomst uit zou kunnen zien. De opbrengst van de bijeenkomsten is niet alleen een enorme hoeveelheid ideeën, maar vooral het feit dat de deelnemers gezamenlijk herkenbare beelden hebben ontwikkeld waardoor ze elkaar nu en in de toekomst makkelijker gaan vinden. De gelijkwaardige samenwerking was al een feit tijdens elk van de sessies.

- **Leer elkaar kennen en verstaan**
  Samenwerken is lastig als iedereen in zijn eigen systeem aan de slag gaat en zo langs elkaar heen werkt. Om de transformatie te laten slagen, is het onontbeerlijk dat alle betrokken partijen elkaar leren kennen én begrijpen. Waarbij het uitgangspunt is dat de inbreng, behoeften en wensen van acterende burgers centraal staan. Deze aanbeveling gaat daarmee over houding en gedrag. In hoeverre kunnen betrokkenen zich verplaatsen in het standpunt van de ander, benaderen ze elkaar vanuit respect en positieve intenties en kunnen ze hun oordeel uitstellen? Het voorbeeld hieronder laat zien dat het soms ook gaat om



het ontwikkelen van nieuwe taal en gezamenlijke begripsvorming. Dit gaat niet zomaar en vraagt van alle partijen een luisterende houding, waarin de uitnodiging ontstaat om elkaar te leren kennen en te verstaan. Het vraagt ook dat organisaties hun eigen interne systeem-huishouding aanpassen op de behoefte om elkaar te leren verstaan en kennen. Hiermee voorkom je dat het alleen woorden op mooi papier blijven.

Voorbeeld uit de praktijk

Waar blijft ons geld?
Een groep bewoners heeft zich georganiseerd om het beheer van het buurthuis over te nemen. Ze vinden de openingstijden en het aanbod niet passen bij de behoefte. Ze doen de gemeente een voorstel. Op donderdagochtend worden ze gebeld door de behandelend ambtenaar die meldt dat hun voorstel in goede aarde valt en dat ze subsidie zullen krijgen voor de uitvoering. De volgende dag checken de bewoners de bankrekening, maar er is nog geen subsidie overgemaakt. ’s Middag bellen ze met het stadhuis, maar de betreffende ambtenaar is al naar huis. In het weekend checken ze regelmatig de rekening, maar nog steeds niets. Maandag krijgen ze de ambtenaar wel aan de telefoon, inmiddels zijn de spanningen hoog opgelopen. Ze verwijten het stadhuis dat ze steeds loze beloften doen en hun afspraken niet nakomen.

- **Handel situationeel**
  Ten slotte is duidelijk dat elke situatie en elke samenstelling van belanghebbende partijen anders is. Er is geen enkele aanpak of interventie die overal en altijd werkt. We bevelen aan dat steeds opnieuw gezocht wordt naar manieren om met name bewonersinitiatieven en vrijwilligersorganisaties tijdig en gelijkwaardig te betrekken. Dat houdt in dat tegelijk flexibiliteit én methodisch werken nodig zijn: er kan veel geleerd worden van goede en inspirerende voorbeelden van nieuwe rolverdelingen en gebruik gemaakt worden van effectieve interventies om te komen tot werkende arrangementen. De toepassing ervan vergt echter steeds lokaal maatwerk. Mensen, lokale inpassing en gemeenschappelijke bedoeling bepalen de vorm. Borg een nieuw handelingsperspectief duurzaam in je organisatie. Dit vraagt tijd en ruimte voor een daadwerkelijke kanteling.



Een paar goede voorbeelden:

- MEE organiseert regionale bijeenkomsten om de samenwerking tussen formele en informele zorg nader te verkennen en te stimuleren. Onlangs organiseerde MEE Veluwe/IJsseloevers een minisymposium over dit thema met veel inspiratie door ervaringsdeskundigen.
- Humanitas Wel Thuis biedt emotionele, praktische en tijdelijke ondersteuning aan gezinnen door vrijwilligers als aanvulling op professionele hulpverlening.
- In het competentieprofiel van de cliëntondersteuner, opgesteld door de onlangs opgerichte beroepsvereniging BCMB, is uitdrukkelijk de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers genoemd en ook dat de cliëntondersteuner aandacht heeft voor hun draagkracht en draaglast. Dit kan een voorbeeld zijn voor andere hulpverleners.
- Vrijwilligers van het programma Begeleide Omgangsregeling (BOR) Humanitas helpen gescheiden ouders op weg om samen goede afspraken te maken over zorg en opvoeding.

Acties

Positie van burgers en cliënten versterken

- Het LSA verzamelt goede voorbeelden waarbij burgers meer zeggenschap krijgen over hun directe leefomgeving (buurtrechten).
- Movisie ontwikkelt een samen-de-regie-spel voor cliënten, mantelzorgers en beroepskrachten om de verbeterpunten voor de samenwerking in kaart te brengen. Uitgangspunt hierbij is dat de regie bij cliënt en mantelzorger ligt.
- MEE stimuleert gebruik van methoden om sociale netwerken te versterken. Informele Netwerk Ondersteuning (INO) verbindt mensen met en zonder beperking door tijdelijk (vrijwillige) bruggenbouwers in te zetten in dagelijkse situaties zoals vrijetijdsbesteding, zelfstandig reizen of een praatje maken met de buren. Daarnaast vinden pilots plaats om ervaringsdeskundigen in te zetten naast de cliëntondersteuners.
- BTN stimuleert haar leden een belangrijke positie te creëren voor hun cliënt(raden) door ze actief te betrekken in bedrijfsprocessen en hun adviezen mee te nemen in de besluitvoering.



- MOgroep maakt samen met LOC, LSA en NOV een handreiking over gevolgen van verdere rolverdeling voor zeggenschap in welzijnsorganisaties. Die zeggenschap wil ze borgen in een governance code.
- NOV heeft recent een webite over medezeggenschap van vrijwilligers gelanceerd, zie www.medezeggenschapvrijwilligers.nl, en organiseert daar in februari 2016 een conferentie over.

Professionals leren andere rol te nemen

- MOgroep formuleert met haar leden een visie op wat een nieuwe rolverdeling betekent voor sociaal werkers. Zij doet dit met partners als Humanitas, Movisie en NOV.
- Movisie adviseert en traint steunpunten mantelzorg om een nieuwe rol op zich te nemen. De 'nieuwe' organisaties voor mantelzorgondersteuning richten zich op het informeren, adviseren en trainen van beroepskrachten zodat deze in staat zijn mantelzorgers optimaal te begeleiden.
- BTN traint professionals in de Mantelzorgacademie om 'professionele' normen en waarden opzij te zetten en te luisteren naar wat de burger wil of nodig heeft. De professional krijgt hierin een meer coachende rol.

Samen op ontdekkingstocht naar een nieuwe rolverdeling

- LSA brengt bewonersinitiatieven uit het hele land bij elkaar. Doel is om ervaringen en informatie uit te wisselen en van elkaar te leren (peer-to-peer).
- LSA ontwikkelt verschillende modellen 'collectief sociaal ondernemerschap' en experimenteert met het combineren van werken vanuit gemeenschapszin en ondernemingszin.
- LSA onderzoekt de mogelijkheden van bewonersbedrijven op het vlak van zorg en welzijn.
- MOgroep onderzoekt samen met onder andere VNG in hoeverre de aanpak 'Wijkluisteraars' en 'Zorgluisteraars' bijdraagt aan het kantelen naar een organisatie waar daadwerkelijk ruimte is voor mensen om met dat wat men hoort ook de transformatie te kunnen uitdragen.
- MOgroep organiseert samen met NOV, vakbonden en andere partners een maatschappelijk debat over dilemma's als gevolg van 'burgers aan het roer'.



- BTN haalt in de Mantelzorgacademie behoeften onder mantelzorgers op. Door hier op aan te sluiten zorgen zij ervoor dat mantelzorgers en beroepskrachten elkaars wereld beter leren begrijpen en op een gelijkwaardige manier kunnen samenwerken.
- Movisie, Vilans en LSA maken een handreiking over Right to Challenge in de Wmo-leerkringen, voor gemeenten en bewoners. Eén van de doelstellingen is lokaal samenspel vanuit gelijkwaardigheid mogelijk maken. Hierbij wordt de VNG ook betrokken.
- In het NOV-programma 'Vrijwillig dichtbij' investeren dertien landelijke organisaties met vrijwilligers in de zorg (netwerk LOVZ) in lokaal samenspel en samenwerken, formeel- informeel, en in de relatie met de gemeente. In de periode van 2015 tot 2018 worden daartoe zowel lokaal als landelijk netwerkactiviteiten en ateliers georganiseerd.

Agendapunt 2: **Lokaal samenspel in de doe-democratie**

De essentie van de nieuwe verhoudingen tussen informeel en formeel is dat opnieuw moet worden nagedacht over de vraag wie op welk moment meedoet, meedenkt en meebeslist. Dit samenspel ontstaat uit de hierboven genoemde nieuwe rolverdeling maar vergt ook andere spelregels en nieuwe vaardigheden van spelers.

Aanbevelingen

- **Werk in co-creatie.**
  Zoek naar gezamenlijke doelen, waarden en belangen, en benut het verschil. Vanuit de overheid geredeneerd betekent het dat de acterende burger aan het begin van de beleidscyclus betrokken wordt en dat de beweging van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie wordt doorgezet. Eventueel inclusief zeggenschap over financiën, van inkoop tot budgetmonitoring. Vanuit de informele ondersteuners bekeken is het net zo goed van belang dat zij andere partijen informeren over en betrekken bij hun plannen.



Voorbeeld van instrument

Wallpaper
In een buurt waarbij overlast en problemen zich opstapelen raken bewoners en professionals ontmoedigd door hun mislukte pogingen om de situatie te verbeteren. Om de situatie te veranderen slaan de bewoners en professionals de handen ineen en gaan samen de buurt in als 'sociaal buurtteam'. Om constructief met elkaar in gesprek te gaan gebruiken ze de Wallpaper. Dat is een behangrol met een start- en eventueel een einddatum, waarbij in het midden een tijdsbalk wordt weergegeven met resultaten en doelen. Onder de lijn (onder water) komen alle interventies die het project verlammen, hinderen of negatief beïnvloeden. Boven de lijn (boven water) de interventies die het project in beweging zetten en positief beïnvloeden. De partijen gaan met elkaar in gesprek en horen en luisteren naar elkaars werkelijkheid. Men leert vanuit de praktijk die via de Wallpaper is beschreven. Nieuwe oplossingen worden vervolgens afgestemd en vastgelegd op de Wallpaper. Een belangrijke grondhouding is het *niet weten.* Voorop staan het zoeken en experimenteren naar wat werkt in deze situatie. Een tweede belangrijk uitgangspunt is meervoudig kijken. Dit betekent dat zoveel mogelijk standpunten, inzichten en opvattingen van bewoners en organisaties worden verzameld om zo tot betere oplossingen te komen.

- **Creëer ruimte.**
  Voor de overheid en welzijns- en zorginstellingen betekent het creëren van ruimte dat zij veel meer dan in het verleden aansluiten bij de aanpak en werkwijzen van burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties. Daar horen ook formele vormen en passende manieren van financieren bij, zoals Right to Challenge, buurtwetten, maatschappelijke inkoop, maatschappelijk aanbesteden en budgetmonitoring. Verder bevelen wij aan dat onnodige bureaucratie en overbodige regelgeving geschrapt worden, dat er ruimte voor experimenteren gemaakt wordt, en dat financiering directer beschikbaar komt voor informele ondersteuning. Departementen kunnen bijvoorbeeld een rol spelen in het wegnemen van onnodige of hinderlijke regelgeving als het gaat om de overlap tussen werk en vrijwilligerswerk en drempels bij fondsen.



Voorbeeld van instrument

De partnerschapskaart is een dialogisch instrument dat behulpzaam is in het bouwen aan partnerschapsrelaties in gemengde groepen. Bijvoorbeeld burgers en professionals. De rationale achter deze kaart is dat je door voorafgaand aan een project of initiatief je eigen beeld bij de samenwerking te conceptualiseren en daarover in gesprek te gaan met de andere partners, je op voorhand goede afspraken kunt maken over hoe je de samenwerking als collectief vorm geeft. Het idee is dat je eerst overeenstemming bereikt over welke *waarden* je stelt, en wanneer je over succesvolle samenwerking kunt spreken.

- **Leer samen spelen.**
  In het nieuwe samenspel met acterende burgers worden democratische vaardigheden gevraagd. Wij bevelen aan dat vrijwilligersorganisaties hun besturen trainen in netwerk- en samenwerkvaardigheden en dat er oefenruimtes voor democratische gespreks- en besluitvorming worden ingericht.



Voorbeelden uit de praktijk

- Begeleide Omgangsregeling (BOR) Humanitas werkt actief samen met jeugdhulpverlening en jeugdbescherming. De gemeente subsidieert BOR als integraal onderdeel van de sociale basisinfrastructuur.
- Met KNMP heeft Unie KBO een samenwerking om ouderen voor te lichten over verantwoord medicijngebruik. De apothekers gaan de wijk in. In de provincie Limburg worden hierbij gespreksleiders van KBO Limburg betrokken.
- KBO-voorlichters (zelf allen op leeftijd) verzorgen voor lokale afdelingen regelmatig lezingen over relevante gezondheidsthema's, zoals integrale veiligheid (val-, inbraak- en brandpreventie), beter slapen, beter zien, meer bewegen etc. De KBO-afdeling nodigt daarbij eerstelijnszorgverleners uit, zoals huisartsen en optometristen, die de inhoudelijke kennis verstrekken.
- Sensoor zet actieve bewoners in als vrijwilliger om kwetsbare mensen te ondersteunen via telefonische en digitale ondersteuning 24 uur per dag.
- MEE, PCOB en Unie KBO hebben tijdens de internationale week van de ouderen een samenwerkingsovereenkomst getekend. Zij werken samen voor betere ondersteuning aan ouderen. De onafhankelijke ondersteuning aan cliënten kan worden uitgevoerd door vrijwilligers of professionals. Samenwerking tussen de vrijwillige ouderenadviseurs van Unie KBO, PCOB en professionele MEE-consulenten en het elkaar aanvullen en naar elkaar doorverwijzen is de meerwaarde van het samenwerkingsverbond.

Acties

Lokaal samenspel bevorderen

- Een coalitie met Movisie, NOC-NSF, Scouting, LKCA en NOV zorgen voor de uitvoering van de 'Bestuursparade' met als thema lokaal samenspel van besturen in de maatschappelijke lokale agenda.
- NOV traint bestuurders in het lokaal samenwerken in het programma 'Vrijwillig dichtbij'.
- MOgroep verzamelt goede voorbeelden van lokale innovatieve initiatieven waarbij welzijn, zorg, bedrijfsleven, onderwijs en vrijwilligerswerk samenwerken.



- LSA adviseert lokale partijen op maat om het lokale samenspel te bevorderen. Het perspectief van de bewoner is daarbij het uitgangspunt.
- BTN stimuleert haar leden om aan te sluiten en samen te werken met burgerinitiatieven. Dit kan bijvoorbeeld al door faciliteiten of een ruimte beschikbaar te stellen.
- MEE-organisaties werken samen met lokale partners zodat ook kwetsbare mensen mee kunnen doen in de wijk.

Aan de slag

- Zorg voor ontmoetingen tussen bestaande en nieuwe vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatieven, bewoners, vrijwilligers en beroepskrachten. Ga met elkaar in gesprek over de waarden van waaruit jullie werken. Bijvoorbeeld de waarde 'solidariteit': hoe draagt een ieder van jullie dit uit en kunnen jullie hierop gaan samenwerken? Het gaat erom hoe gedragen waarden een nieuwe basis kunnen vormen voor samenwerking. Aan de hand van waarden als autonomie, betrokkenheid, compassie, gelijkwaardigheid, solidariteit en zelfbeschikking voer je een ander gesprek. Het gaat bijvoorbeeld niet om wat iedereen 'moet' en met deze werkwijze werk je niet alleen aan een nieuw model, maar ook aan verandering van cultuur en werkwijze.
- Laat vrijwilligers van je eigen organisatie meelopen met een bewonersgroep.
- Geef bewonersgroepen toegang tot je eigen faciliteiten zoals een vergaderzaal of een buurthuis of organiseer een avond waarop bijvoorbeeld in een buurthuis wordt gekookt en een aantal kennismakingsrondes worden georganiseerd.

(Jolanda Elferink, expert informele zorg en vrijwilligerswerk Movisie)

Acties

Lokaal samenspel bevorderen

- Een coalitie met Movisie, NOC-NSF, Scouting, LKCA en NOV zorgen voor de uitvoering van de 'Bestuursparade' met als thema lokaal samenspel van besturen in de maatschappelijke lokale agenda.



- NOV traint bestuurders in het lokaal samenwerken in het programma 'Vrijwillig dichtbij'.
- MOgroep verzamelt goede voorbeelden van lokale innovatieve initiatieven waarbij welzijn, zorg, bedrijfsleven, onderwijs en vrijwilligerswerk samenwerken.
- LSA adviseert lokale partijen op maat om het lokale samenspel te bevorderen. Het perspectief van de bewoner is daarbij het uitgangspunt.
- BTN stimuleert haar leden om aan te sluiten en samen te werken met burgerinitiatieven. Dit kan bijvoorbeeld al door faciliteiten of een ruimte beschikbaar te stellen.
- MEE-organisaties werken samen met lokale partners zodat ook kwetsbare mensen mee kunnen doen in de wijk.

Kennis en ervaring uitwisselen
- Movisie en Vilans verspreiden kennis over effectieve vormen van gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers opgedaan tijdens het programma In voor Mantelzorg in tachtig zorgorganisaties.
- MOGroep zoekt verbinding met de Wmo-werkplaatsen. De brancheorganisatie is voornemens de opgedane kennis en ervaring te implementeren, zodat deze kennis van waarde is voor de praktijk.
- LSA is voornemens een 'academie van de straat' op te richten. Actieve bewoners laten aan politici, bestuurders, verzekeraars etc. zien hoe hun praktijk eruit ziet (storytelling). Bestuur en beleid kunnen aansluiten bij het verhaal van bewoners.
- NOV lanceert in december 2015/januari 2016 in co-creatie met VWS en BZK de e-publicatie Regeldruk.

Agendapunt 3: **Diversiteit in vrijwillige inzet en actief burgerschap**

Informele ondersteuning wordt verleend door actieve burgers die zich vrijwillig inzetten. Vanuit hun eigen motivatie en met hun eigen agenda. Dat is de kern. Nog meer dan in de andere werkgroepen van de Toekomstagenda al is gebeurd, willen we aandacht vragen voor de waarde van al die vormen van vrijwillige inzet. Oude en nieuwe, georganiseerde en ongeorganiseerde. Met speciale nadruk op de functie die het doen van vrijwilligerswerk kan hebben voor cliënten ten behoeve van hun maatschappelijke activering en participatie.



Aanbevelingen

- **Sluit aan bij wat er is.**
  Allereerst bevelen wij van harte aan dat meer en gerichter gebruik gemaakt wordt van de jarenlange ervaring en kennis die met name gevestigde vrijwilligersorganisaties hebben opgebouwd. Juist in de alledaagse uitvoering valt veel te leren van wat organisaties zoals UVV, het Nederlandse Rode Kruis, Humanitas, De Zonnebloem en de ouderenorganisaties al decennia succesvol doen.

- **Benut diversiteit.**
  Tegelijk vinden we het van wezenlijk belang om de toenemende diversiteit aan initiatieven op het terrein van informele ondersteuning te stimuleren. We bevelen dan ook aan dat er lokaal sociale kaarten worden samengesteld waarin deze rijkdom aan actief burgerschap is opgenomen. Dat kan wijkgericht waar dat meerwaarde oplevert, maar ook gemeentelijk, bijvoorbeeld via steunpunten vrijwilligerswerk en steunpunten mantelzorg.

Voorbeeld uit de praktijk

Buurtverzorgsters in Amsterdam-Oost
Dit project is opgezet vanuit signalen uit de praktijk en wordt ondersteund door Sipi. Veertien vrouwen uit Amsterdam-Oost bieden niet-medische ondersteuning achter de voordeur aan kwetsbare buurtbewoners, zoals (alleenstaande) ouderen of mensen met een beperking of een chronische ziekte. Tijdens klassikale lessen wordt gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling (Empowerment) en aan vakinhoudelijke deskundigheidsbevordering. Zorg- en welzijnsprofessionals uit de buurt verzorgen gastlessen rondom thema's als dementie, diabetes, hygiëne of voeding. De vrouwen zijn via-via gevraagd en nemen elkaar mee. De koffieochtenden zijn gezellig, het werk heeft betekenis en de mensen zijn dankbaar. Gadya is buurtverzorgster en heeft ongeveer drie cliënten met wie ze wandelt, boodschappen doet en een 'zorgmijder' die ze verzorgt. Dat doet ze ongeveer 15 uur per week als de kinderen op school zitten.

Voorbeeld van instrumenten

- De website Wehelpen.nl is een soort marktplaats waarop mensen kunnen aangeven welke hulp ze willen verlenen of welke hulp ze kunnen gebruiken. WeHelpen.nl maakt het gemakkelijk om hulp te vragen, aan te bieden en te organiseren.
- Op de website talent.apeldoorn.nl kunnen kwetsbare mensen hun talenten inzetten op een plek die bij deze talenten past, in de vorm van begeleid vrijwilligerswerk. De website is gevuld met plekken vanuit professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties en er is verbinding met de vrijwilligerscentrale.
- Zorgvrijstaat Rotterdam West werkt aan manieren waarop mensen met elkaar voor elkaar kunnen zorgen. In het Oude Westen, Middelland en Nieuwe Westen zetten bewoners voorzieningen op die aansluiten op behoeften van bewoners. Bijvoorbeeld: Aanschuiven (maaltijdservice), Het Zal Werken (klussendienst), huishoudelijke hulp en mantelzorgondersteuning.
- Met projecten als MEE op Weg/reisbuddies worden mensen met een beperking geholpen zelfstandig aan het verkeer deel te nemen zonder afhankelijk te zijn van speciaal vervoer. MEE op Weg werkt samen met vrijwilligers, zoals een OV-maatje of een fietsmaatje.
- NOV, VWS, Movisie (en andere partijen) erkennen en waarderen vrijwilligers door het uitreiken van vrijwilligersprijzen:
  - ‘Meer dan handen vrijwilligersprijs’, thema: verbindingen tussen bewonersinitiatief en vrijwilligerswerk.
  - Appeltjes van oranje, thema: samen zelf doen! van het Oranje Fonds.
  - Prijs tegen eenzaamheid.

- **Erken, waardeer, beloon.**
  Ten slotte en in aansluiting op de andere werkgroepen bevelen we aan dat gericht ingezet wordt op het erkennen, waarderen en belonen van al die diverse vormen van informele ondersteuning. Erkenning begint bij het bieden van een volwaardige plek in het meedenken en meebeslissen. Of één stap verder, door aan te sluiten bij informele initiatieven in plaats van ze over te nemen of te willen reguleren. Waarderen en belonen hoort in ieder geval de vorm te krijgen van geldelijke vergoedingen, verzekeringen, deskundigheidsbevordering en/of sociale activiteiten.



Voorbeeld uit de praktijk

Talentenhuiskamer
'Een 'vrijwilliger' is niet zomaar overal inzetbaar, maar heeft specifieke motivatie en specifieke interesse in een specifieke soort vrijwillige inzet. Sluit aan bij de motivatie en diversiteit van mensen.', aldus Christel Teekman van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. De Talentenhuiskamer is hiervan een mooi voorbeeld. Tegenwoordig wordt er veel gekeken naar wat de mensen zoal kunnen, bij de Talentenhuiskamer richten ze zich op wat je nog kan leren en wat je nog wilt bereiken. Iedereen is in staat om zich te ontwikkelen en te ontplooien. Door gebruik te maken van elkaars talenten, kan iedereen zichzelf ontwikkelen en ontplooien.

Acties

- MEE, Humanitas en MOgroep werken samen met digitale platforms als zorgvoorelkaar.nl en wehelpen.nl om hun platform in te zetten om actief burgerschap en vrijwillige inzet, waaronder ook het ondersteunen van mantelzorgers, te stimuleren.
- MEE organisaties zetten vrijwilligers in met een beperking en werken samen met ervaringsdeskundigen.
- NOV in coalitie met LSA, MOgroep en gemeente Deventer presenteren 'Showcase actief burgerschap', een conferentie in het najaar van 2016.
- MOgroep zal samen met het project 'Armoede en schulden' aandacht vragen voor gedrag, motivatie en vaardigheden die van invloed zijn op actief burgerschap en meedoen. Want als je in armoede leeft doe je niet mee.
- LSA wil ook actieve bewoners betrekken die geen cliënt of mantelzorger zijn.



Agendapunt 4: **Maatschappelijke waarde creëren**

Dit laatste agendapunt is overstijgend. Uiteindelijk is maatschappelijk actief worden of blijven geen doel op zich. Het gaat erom dat met name groepen kwetsbare bewoners meer ingesloten worden zodat zij beter in staat zijn de regie in handen te nemen en hun zelfredzaamheid te vergroten. Tegelijk onderkennen we ook de opbrengst van vrijwilligerswerk en actief burgerschap voor de ontwikkeling en ontplooiing van burgers. Dit verstaan wij onder maatschappelijke waarde. Het biedt een perspectief op duurzame versterking van de zelforganisatie en zelfredzaamheid van alle burgers.

Aanbevelingen

- **Benoem maatschappelijke opgaven en waarden.**
  Het co-creëren van maatschappelijke waarde begint in onze optiek met het benoemen van die maatschappelijke opgaven die er lokaal toe doen. Als het gaat om het inzetten van informele ondersteuning, waar kan dan winst behaald worden? Gaat het dan om specifieke doelgroepen die bereikt moeten worden? Is eenzaamheid of toenemende armoede het belangrijkste vraagstuk? Zijn er bepaalde delen in de gemeente waar gezamenlijk ingrijpen het meest voor de hand ligt? Naast de opgaven spelen ook de maatschappelijke waarden van waaruit gewerkt een cruciale rol: wat betekenen bijvoorbeeld zelfredzaamheid, zelfregie, gelijkwaardigheid en wederkerigheid voor alle betrokken partijen? En hoe wil iedereen daaraan werken? Zo wordt gestuurd op het bereiken van maatschappelijke impact. Daarbij hoort ook dat verantwoording van de inzet van gemeenschapsmiddelen vooral plaatsvindt op basis van de bereikte verandering. Dat is altijd een combinatie van tellen en vertellen.



Voorbeeld uit de praktijk

Zwembad de Blenk
In Ulft wordt voormalig zwembad de Blenk omgebouwd tot een *hotspot* voor ontmoeting en activering van, voor en door senioren. Dit nieuwe Senioren Beweeg- en Trefcentrum Vitaal 85 is een burgerinitiatief in de gemeente Oude IJsselstreek. Het is opgestart door Senioren Belang Ulft en de Seniorenbond Gendringen. Al een aantal jaar organiseren zij de FreeWheel Club, bedoeld om beweging onder ouderen te stimuleren. Volgens de organisatoren is het tijd om op te schalen en uit te breiden. Het Vitaal 85 centrum is dan ook bedoeld voor senioren van 55 jaar en mensen met een uitkering vanaf 30 jaar. Het centrum biedt niet alleen gezondheidsactiviteiten maar heeft ook cursusruimtes, een kinderspeelplek en een ontmoetingsplek. Senioren bepalen het aanbod en zorgen zelf voor de organisatie ervan.

- **Gemeenten hebben een rol als verbinder.**
  Wij bevelen aan dat gemeenten fungeren als verbinder om anders te organiseren. Bijvoorbeeld door lokale tafels rond een vraagstuk organiseren, zoals matchpoint Amersfoort rond schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen ook verbindingen leggen tussen verschillende sectoren, bijvoorbeeld de bibliotheek (cultuur) als ontmoetingsplek (Wmo). Daarnaast bevelen wij gemeenten aan om burgers vanaf de start mee te nemen. Bijvoorbeeld door samen met aanbieders én burgers/cliënten beleidskaders op te stellen in plaats van hen pas te betrekken in de officiële inspraakperiode. En van het beleidskader een levend document te maken waar ruimte is om bepaalde zaken met aanbieders, gemeente én burgers/cliënten verder uit te werken. Daarnaast kunnen gemeenten een rol spelen in het zichtbaar maken van gemeentelijke initiatieven. De gemeente Apeldoorn heeft bijvoorbeeld een website in ontwikkeling waarbij alle bewonersinitiatieven op het gebied van groenonderhoud vindbaar zijn op de kaart.



Voorbeeld van instrument

Ga samen met bewoners, ook de meeste kwetsbaren, in gesprek over zelfredzaamheid aan de hand van de vier stappen uit Appreciative Inquiry.

- *Verkennen*: wat zijn de 'succesverhalen' voor het zelfredzaam zijn en wat maakt dat het werkte?
- *Verbeelden*: wat zouden ze willen bereiken voor hun zelfredzaamheid?
- *Vormgeven*: wie kan daarin een rol spelen en hoe?
- *Verankeren*: hoe kunnen we dat volhouden?

Deze aanpak is toegepast in bijvoorbeeld Delft, Waddinxveen, Gooise Meren en Amsterdam-Zuidoost. Zie de publicatie *De kracht van waarden* (Movisie, 2015).

- **Versterk sociaal ondernemerschap.**
  Ten slotte pleiten wij voor het versterken van het sociaal ondernemerschap van alle betrokkenen. Het gaat er niet om dat ook bewonersinitiatieven en welzijnsorganisaties als een bedrijf gaan opereren. Het gaat ons om het willen bereiken van maatschappelijke doelen op een economisch duurzame wijze. Waarbij alle inzet (tijd, goederen, netwerk, geld) op waarde geschat wordt en dus inzichtelijk gemaakt in de bedrijfsvoering. Met sociale impact bonds kunnen gemeenten en organisaties extra financiële mogelijkheden creëren om maatschappelijke doelen te bereiken. Hulpmiddelen zoals de MAEX, Sinzer en de maatschappelijke impactmeting van Social Enterprise NL kunnen daarbij helpen.



Voorbeeld uit de praktijk

Zorgcoöperaties zijn misschien wel het beste voorbeeld van burgers die het roer hebben overgenomen. In gemeenten als Elsendorp, Hoogeloon en Austerlitz zijn de coöperaties belangrijke spelers geworden om zowel de formele als de informele zorg en ondersteuning vorm te geven en te laten uitvoeren. Inclusief financiering door gemeenten en zorgverzekeraars. Omdat de coöperatie van, voor en door bewoners zelf werkt, is geborgd dat hun behoeften centraal staan. Zo werken de coöperaties sociaal én ondernemend

Acties

- LSA organiseert bijeenkomsten voor bewoners die maatschappelijke waarde willen creëren. Daarnaast biedt zij deze bewoners handelingsperspectief om een stap verder te komen. De kennis die LSA hiermee opdoet, wordt verzameld en verspreid. LSA fungeert als kennisbank voor bewoners die maatschappelijke waarde willen creëren.
- Verschillende partijen werken aan de verbinding van de Wmo 2015 met kunst en cultuur. Voorbeelden hiervan zijn ‘Lang leve kunst’ van LKCA, NOV, OCW, VWS en het Cultuurparticipatiefonds, ‘Cinema Senior’ van Movisie, en ‘Kunst op recept’ van LKCA, partners in Nieuwegein en NOV.



Deelnemers per werkgroep

Werkgroep Samenspel formele en informele zorg en ondersteuning

- Annemarie Vaalburg, V&VN
- Corine Zijderveld, NCPF
- Marloes Jonkers, GGZ NL
- Corina Munts, BTN
- Veronique Tubee, ActiZ
- Gera van der Woude, VGN
- André Hudepohl, Humanitas
- Elsbeth Zeijlemaker, LHV
- Marissa Meijer, ZN
- Liesbeth Boerwinkel, ANBO
- Henriette van Gils, Mezzo
- Arthur Overgoor, Gemeente Hoogeveen
- Corry Baarsma, Agora
- Nathalie Jonkers, MEE Nederland
- Dorien Kloosterman, Platform VG
- Marja Comajta, Gemeente Heerhugowaard
- Adrian Goemans, Gemeente Amsterdam

Organisatie

Voorzitter: José Streng, VPTZ
Ministerie van VWS: Annemarie Koks (DMO) en Pieter Roelfsema (DLZ)
Expertisecentrum Mantelzorg: Cecil Scholten



Werkgroep Goed toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers

- Christine Linzel, De Zonnebloem
- Margriet Paalvast, LPGGz
- José Streng, VPTZ
- Gera van der Woude, VGN
- Erik de Jong, VNG
- Corry Baarsma, Agora
- Freek van Holten, NPV Zorg
- Liesbeth Boerwinkel, ANBO
- Linda Stomphorst, Gemeente Apeldoorn
- Gerard de Geus, Gemeente Utrecht
- Marlieke Dam, Gemeente Amsterdam
- Jacqueline Beekman, MOgroep
- Sandrina Sangers, CSO
- Nathalie Jonkers, MEE Nederland

Organisatie

Voorzitter: Liesbeth Hoogendijk, Mezzo
Ministerie van VWS: Annemarie Koks (DMO)
Expertisecentrum Mantelzorg: Roos Scherpenzeel



Werkgroep Deskundigheidsbevordering: mantelzorger, vrijwilliger en professional

- Annemarie Vaalburg, V&VN
- Riejanne Boeschoten, VPTZ
- Els Ranshuijsen, Mezzo
- Petra Boogaard, BTN
- Sofie Vriends, Humanitas
- Margriet Paalvast, LPGGz
- Dorien Kloosterman, Platform VG

Organisatie

Voorzitter: Veronique Tubee, ActiZ
Ministerie van VWS: Bas Bijl (DMO)
Expertisecentrum Mantelzorg: Gery Lammersen

Werkgroep Vrijwilligers nieuwe stijl

- Jacqueline Beekman, MOgroep
- André Hudepohl, Humanitas
- Christine Linzel, De Zonnebloem
- Marije van Velzen, Het Rode Kruis
- Alex van Scherpenzeel, ANBO
- Marjolein Bosch, Het Rode Kruis
- Marc van Gerdingen, MOgroep
- Joost van Alkemade, NOV

Organisatie

Voorzitter: Tiemen Zeldenrust, Stichting Present Nederland
Ministerie van VWS: Samia Majiti-Hamria (DMO)
Expertisecentrum Mantelzorg: Matthijs Terpstra



Werkgroep Burgers aan het roer, informele ondersteuning om maatschappelijk actief te blijven

- Freek van Holten, NPV Zorg
- Tom de Graaff, UVV Nederland
- Arthur Overgoor, De Wolden Hoogeveen
- André Hudepohl, Humanitas
- Christine Linzel, De Zonnebloem
- Lindy Hilgerdenaar, BTN
- Ellen Willemsen, Unie KBO
- Joost van Alkemade, NOV
- Linda Stomphorst, Gemeente Apeldoorn
- Willem Richter, Alzheimer Nederland
- Natalie Jonkers, MEE Nederland
- Ties de Ruijter, LSA bewoners
- Sandrina Sangers, PCOB
- Margriet Paalvast, Landelijk Platform GGZ
- Jacqueline Beekman, MOgroep
- Dick Loeff, ODZOB
- Hennie Bogaards, Gemeente Noordoostpolder
- Liesbeth Boerwinkel, ANBO
- Marjolein Bosch, Het Rode Kruis
- Dorien Kloosterman, Ieder(in)

Organisatie

Voorzitter: Aly van Beek, MOGroep
Ministerie van VWS: Annemarie Koks en Maarten Schallenberg (beiden DMO)
Expertisecentrum Mantelzorg: Willem-Jan de Gast en Ilse Zwart-Olde

